

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Ресторанный сервис

Код модуля
1161707(1)

Модуль
Місе-индустрия

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бахтиярова Наталия Павловна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Бахтиярова Наталия Павловна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Ресторанный сервис

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	2
		Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Ресторанный сервис

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров,	Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального	Домашняя работа № 1 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

<p>других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач П-1 - Работая в команде, спланировать процесс поэтапного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ в целях эффективного решения профессиональных задач П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности У-2 - Обосновать целесообразность выбора форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства для решения профессиональных задач с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов</p>	
<p>ПК-7 -Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>З-1 - Использует технологии организации процесса сервиса с соблюдением требований безопасности З-2 - Воспроизводит стандарты обслуживания и регламенты службы приема, размещения и питания П-1 - Осуществляет консультирование потребителя сервисных услуг П-2 - Разрабатывает модель организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен</p>

	<p>У-1 - Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании</p> <p>У-2 - Анализирует требования безопасности и нормативов рекомендательного порядка в соответствии с требованиями заинтересованных сторон</p> <p>У-3 - Анализирует последовательность применения сотрудниками требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием, а также в процессе обслуживания потребителей</p>	
--	--	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	14	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.6		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.4		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	5	30
<i>домашняя работа</i>	7	30
<i>контрольная работа</i>	9	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		

Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям –не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям –не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта – не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта – защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения

	обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.
2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.
3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.
4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания.
5. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.
6. Маркетинговая политика ресторана.
7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.
8. Бизнес-план открытия ресторана.
9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса.

Примерные задания

Решить ситуационную задачу:

1. В ресторан на обед пришла женщина с детьми (1 год и 5 лет). Опишите процесс их обслуживания.
2. В ресторан пришел гость с проблемами зрения и слуха. Опишите действия персонала в этом случае.
3. Кратко ответить на вопрос: Что такое HACCP в HoReCa, его принципы.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню.
3. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение.
4. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства.

5. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей.

Примерные задания

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. В России рестораны классифицируют по следующим признакам:

1. месторасположению, архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания;
2. по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг;
3. по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

Задание 2. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

1. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды
2. «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»
3. «люкс»; «высший»; «первый»;
4. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд

Задание 3. Торговое помещение ресторана, предназначенное для сбора гостей перед банкетом

1. вестибюль
2. гардероб
3. аванзал

Задание 4. Эта тарелка не участвует в предварительной сервировке столов

1. пирожковая
2. закусочная
3. сервировочная
4. столовая мелкая
5. десертная мелкая

Задание 5. Мольтон – это:

1. небольшая скатерть, которая накрывается поверх основной
2. подкладка из фланели, используемая под основную скатерть;
3. скатерть, которая прикрепляется по периметру стола

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Особенности сервисной деятельности в организации общественного питания.
2. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
3. Функции сферы услуг.
4. Структура сферы услуг.
5. Этапы развития ресторанного бизнеса в России.
6. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана.

Примерные задания

Задание 1. Необходимо найти в сети Интернет характеристику форматов предприятий ресторанного бизнеса и описать их, а так же привести 1 пример (указать название).

Задание 2. Определить количество холодных напитков, хлеба, кондитерских изделий и покупной продукции для ресторана, если его в среднем посещает в день 300 человек.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Клиенты сферы услуг ресторанного сервиса и их потребности.
2. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов ресторанного сервиса.
3. Контактная зона и ее характеристики.
4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
5. Основные формы обслуживания потребителей ресторанного сервиса.
6. Содержание деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.

Примерные задания

Задание 1.

Необходимо дать характеристику ресторанному комплексу "Космос", заполнив для этого таблицу:

Название/ Тип/ Организационно-правовая форма/ Форма производства/ Ассортимент/ Контингент посетителей/ Дислокация / Период действия

Задание 2.

Подобрать торговое оборудование, мебель и предложить варианты её расстановки в зале ресторана в соответствии с правилами санитарии и гигиены. Составить схему зала в соответствии с правилами безопасности и противопожарной защиты.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.4. Реферат

Примерный перечень тем

1. Основы ресторанного бизнеса.
2. Музыка в ресторане.
3. Особенности ресторанов с национальной кухней.
4. Эстетика оформления интерьера ресторана.
5. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
6. Основные формы продвижения ресторанных услуг.
7. Конкурентоспособность предприятий ресторанного бизнеса, оценка качества.

Примерные задания

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы.

Требования к реферату:

Реферат должен включать: титульный лист, оглавление, индивидуальный текст (вступительное слово, основная часть, заключение, логические переходы), перечень наглядных пособий, технологические карты меню и список использованных источников.

Объем экскурсионного реферата должен быть 15-20 листов формата А4.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Полносервисные рестораны, их характеристика. Специализированные рестораны, их виды.
3. Концепция и профиль ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана.
4. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса.
5. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана.
6. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана.
7. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства.
8. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала.
9. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала.
10. Основные типы ресторанного обслуживания. Современные формы ресторанного обслуживания.
11. Атмосфера и дизайн ресторана. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.
12. Кодекс профессиональной этики работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
13. Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана.
14. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе. Формы продвижения ресторанных услуг.
15. Особенности организации презентации ресторана. Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности.
16. Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса. Маркетинг ресторана, его основные функции.
17. Организация рекламы в ресторанном сервисе.
18. Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях деятельность по формированию ЗОЖ	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ОПК-5	З-1	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен
			ПК-7	З-1 З-2 У-1 У-2 У-3 П-1 П-2	