

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович  
Должность: И.о. ректора  
Дата подписания: 19.08.2023 15:20:15  
Уникальный программный ключ:  
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaaedebee849

Приложение А

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организация сетевого ресторанного сервиса»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки бакалавриата  
/магистратуры/специальность

19.03.04 «Технология продукции и организации  
общественного питания

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления  
подготовки/специализация

Технология и организация ресторанного сервиса

(наименование)

Разработчик



подпись

Демирова А.Ф., д.т.н., профессор  
(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры  
«14» 09 2021 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



подпись

Демирова А.Ф., д.т.н., доцент  
(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
  - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
    - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
  - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
    - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
    - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
  - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
  - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
  - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

## **1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины **«Организация сетевого ресторанного сервиса»** и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания», профиль – Технология и организация ресторанного сервиса.

Рабочей программой дисциплины **«Организация сетевого ресторанного сервиса»** предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) ПК-4 – Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания

## **2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)**

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

**2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП**

**Таблица 1**

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем <sup>1</sup>
1	2	3	4
<p>ПК-4 Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания</p>	<p>ПК-4.1. Устанавливает и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания</p>	<p>- знает, как устанавливать и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания;</p> <p>- способен устанавливать и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания;</p> <p>- владеет способами установления и определения приоритетов в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания;</p>	<p>Тема 2 -Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане</p> <p>Тема 3- Трудовой коллектив ресторана и его структура</p> <p>Тема 4-Основные типы и формы ресторанного обслуживания</p> <p>Тема 5 -Маркетинговая политика ресторана</p> <p>Тема 7- Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.</p> <p>Тема 8- Бизнес-план открытия ресторана</p>

## 2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Организация сетевого ресторанного сервиса» определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций
2. Этап промежуточных аттестаций

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции				
		Этап текущих аттестаций				Этап промежуточной аттестации
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя	18-20 неделя
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
ПК-4 Способен устанавливать и определять приоритеты области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания	ПК-4.1. Устанавливает и определяет приоритеты области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания	Контр. работа текущей аттестации №1	Контр. работа текущей аттестации №2	Контр. работа текущей аттестации №3	отчет	Контрольные вопросы для зачёта

СРС – самостоятельная работа студентов;

## 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «Организация сетевого ресторанного сервиса» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
1	2	3
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков

1	2	3
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

## 2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала;</li> <li>- исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал;</li> <li>- правильно формирует определения;</li> <li>- демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой;</li> <li>- умеет делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал;</li> <li>- демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе;</li> <li>- умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует общее знание изучаемого материала;</li> <li>- испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- знает основную рекомендуемую литературу;</li> <li>- умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.</li> </ul>
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнания значительной части программного материала;</li> <li>- не владения понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- допущения существенных ошибок при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>



### **3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП**

#### **3.1. Задания и вопросы для входного контроля**

1. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания
2. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика
3. Назовите специализированные рестораны, их виды
4. Что представляет собой концепция ресторана
5. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
6. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса
7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
10. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность Ресторана

#### **3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций Перечень вопросов к текущей аттестационной контрольной работе №1**

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Полносервисные рестораны, их характеристика.
3. Концепция ресторанного сервиса
4. Формирование и оформление меню ресторана.
5. Организация производственно-технологического процесса в ресторане
6. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов, посуда, мебель
7. Организационная структура ресторана.
8. Организация подбора персонала.
9. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса
10. Подготовка ресторана к приему посетителей.

#### **Перечень вопросов к текущей аттестационной контрольной работе №2**

1. Основные типы и формы ресторанного обслуживания
2. Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного
3. Основные виды специального обслуживания
3. Банкеты с полным и частичным обслуживанием.
4. Тематические мероприятия.
5. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчандайзинг
6. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
7. Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
8. Культура общения работника ресторана с гостями.
9. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
10. Управление конфликтами в ресторане.
11. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса.
12. Профессиональная этика работника ресторана.

13. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

### **Перечень вопросов к текущей аттестационной контрольной работе №3**

1. Маркетинг ресторана, его основные функции.
2. Маркетинговая среда ресторана.
3. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
4. Маркетинговая стратегия.
5. Атмосфера и дизайн ресторана
6. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
7. Имидж ресторана. Сайт ресторана.
8. Организация рекламы и публич рилейшнз в ресторанном сервисе.
9. Продвижение ресторанных услуг.
10. Презентация ресторана.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

### **3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)**

#### **Список вопросов к зачету**

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Полносервисные рестораны, их характеристика.
3. Концепция ресторанного сервиса
4. Формирование и оформление меню ресторана.
5. Организация производственно-технологического процесса в ресторане
6. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов, посуда, мебель
7. Организационная структура ресторана.
8. Организация подбора персонала.
9. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса
10. Подготовка ресторана к приему посетителей.
11. Основные типы и формы ресторанного обслуживания
12. Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного

13. Основные виды специального обслуживания
14. Тематические мероприятия.
15. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчандайзинг
16. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
17. Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
18. Культура общения работника ресторана с гостями.
19. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
20. Управление конфликтами в ресторане.
21. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса.
22. Профессиональная этика работника ресторана.
23. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
24. Маркетинг ресторана, его основные функции.
25. Маркетинговая среда ресторана.
26. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
27. Маркетинговая стратегия.
28. Атмосфера и дизайн ресторана
29. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
30. Имидж ресторана. Сайт ресторана.
31. Организация рекламы и публик рилейшнз в ресторанном сервисе.
32. Продвижение ресторанных услуг.
33. Презентация ресторана.
34. План работ по открытию ресторана.
35. Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана.
36. Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план.
37. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно

т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.