

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.03.2026 09:42:40  
Уникальный программный ключ:  
5cf0d6f89e80f49a334f6a2d58e01f732619936

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

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

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Технология и организация питания и гостиничных услуг»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки  
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления  
подготовки/специализация

Технология и организация туроператорских  
и турагентских услуг

(наименование)

Разработчик



подпись

Мустафаева А.Р., к.пед.н.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры «Гуманитарные науки»  
«01» 09 2025 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



подпись

Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2025

## 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 Технология и организация питания и гостиничных услуг 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 43.03.02 Туризм.

Рабочей программой дисциплины Технология и организация питания и гостиничных услуг предусмотрено формирование следующей компетенции:

- ПК-1. Способен разрабатывать экскурсионные программы
- ПК-4. Способен проектировать объекты туристской деятельности

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

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

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Аттестационная контрольная работа*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Реферат*
- *Устный опрос*
- *Задачи*
- *Кейс-задание*
- *Задания / вопросы для проведения зачета*

*Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен*

## 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>
ПК-1. Способен разрабатывать экскурсионные программы	ПК-1.1. Определяет цель и выбирает тему экскурсии.	Знать: Теоретические основы определения цели экскурсии, методы подбора тематики. Уметь: Формулировать четкую цель экскурсии и обосновывать выбор темы с учетом целевой аудитории. Владеть: Компетенцией выбора темы, способной заинтересовать и привлечь участников.	<p><i><b>Раздел 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг</b></i></p> <p><i><b>Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Технология обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания</b></i></p> <p><i><b>Раздел 3. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей.</b></i></p> <p><i><b>Предоставление экскурсионного обслуживания</b></i></p> <p><i><b>Раздел 4. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг</b></i></p>
	ПК-1.2. Составляет экскурсионные программы	Знать: Основные элементы экскурсионной программы, принципы ее структурирования. Уметь: Разрабатывать программы, учитывающие интересы целевой аудитории и особенности объекта экскурсии. Владеть: Навыками создания полноценной экскурсионной программы с четким планом и последовательностью	
	ПК-1.3. Осуществляет подготовку текста экскурсии и составляет методическую разработку	Знать: Структуру текста экскурсии и подходы к его написанию. Уметь: Грамотно и логично формулировать текст экскурсии, разрабатывать методические материалы. Владеть: Умением создавать интересные, информативные и доступные тексты для разных целевых аудиторий.	
	ПК-1.4. Составляет технологическую карту экскурсии	Знать: Что такое технологическая карта экскурсии, основные ее элементы. Уметь: Разрабатывать технологическую карту, учитывая логистику и временные рамки экскурсии. Владеть: Навыками формулировки этапов	

<sup>1</sup>Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

		экскурсии и планирования необходимых ресурсов.
	ПК-1.5. Определяет методические приемы	Знать: Методические приемы и их применение в экскурсионной деятельности. Уметь: Выбирать и адаптировать методические приемы в соответствии с целями экскурсии. Владеть: Способностью применять разнообразные приемы для повышения уровня вовлеченности участников.
	ПК-1.6. Выбирает программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов	Знать: Разнообразие экскурсий и особенностей различных программ. Уметь: Анализировать предпочтения целевой аудитории и предлагать подходящие программы. Владеть: Навыками адаптации программ под конкретные запросы клиентов.
	ПК-1.7. Осуществляет отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии	Знать: Критерии отбора экскурсионных объектов, их значимость. Уметь: Оценивать объекты на предмет их интересности и доступности. Владеть: Набором инструментов для эффективного отбора объектов в зависимости от темы экскурсии.
	ПК-1.8. Осуществляет выбор литературных источников по тематике экскурсии	Знать: Виды литературных источников, методы их поиска и оценки. Уметь: Находить и отбирать качественные источники по теме экскурсии. Владеть: Умением комплексно подходить к выбору источников для обогащения экскурсионного контента.
	ПК-1.9. Обеспечивает комплектование «Портфеля экскурсовода»	Знать: Составляющие портфеля экскурсовода и их значение. Уметь: Формировать портфель, включая необходимые материалы и инструменты. Владеть: Навыками актуализации и обновления портфеля по мере необходимости.

	ПК-1.10. Корректирует экскурсионную программу и определяет объезд (обход) экскурсионного маршрута	<p>Знать: Причины и принципы корректировки программ.</p> <p>Уметь: Анализировать и выявлять необходимость в изменениях, вносить соответствующие коррективы.</p> <p>Владеть: Умением гибко управлять программой в зависимости от ситуации и особенностей маршрута.</p>	
ПК-4. Способен проектировать объекты туристкой деятельности	ПК-4.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.	<p>Знать: Основные методы и технологии проектирования в сфере туризма; этапы проектирования.</p> <p>Уметь: Применять соответствующие методы для разработки проектов, учитывая специфику туристского бизнеса.</p> <p>Владеть: Компетенцией интеграции современных технологий в процесс проектирования, включая программные средства и инструменты для визуализации проектов</p>	<p><i>Раздел 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг</i></p> <p><i>Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Технология обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания</i></p> <p><i>Раздел 3. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей.</i></p> <p><i>Предоставление экскурсионного обслуживания</i></p> <p><i>Раздел 4. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг</i></p>
	ПК-4.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	<p>Знать: Параметры оценки эффективности проектного планирования, методы и инструменты анализа.</p> <p>Уметь: Использовать подходы к оценке эффективности в зависимости от направлений проекта (финансовые, социальные, экологические аспекты).</p> <p>Владеть: Способностью обосновывать оценку эффективности и вносить коррективы в планирование на основе результатов анализа</p>	
	ПК-4.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	<p>Знать: Виды качественных и количественных показателей, используемых в проектной деятельности.</p> <p>Уметь: Проводить расчеты показателей, проводить их сравнительный анализ и интерпретацию данных.</p> <p>Владеть: Умением использовать программное обеспечение для расчета показателей и визуализации результатов (например, Excel, специализированные программные продукты).</p>	

### 2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Технология и организация питания и гостиничных услуг определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

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	КР/КП	Промежуточная аттестация
1		2	3	4	5	6	7
ПК-1. Способен разрабатывать экскурсионные программы	ПК-1.1. Определяет цель и выбирает тему экскурсии.	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.2. Составляет экскурсионные программы	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.3. Осуществляет подготовку текста экскурсии и составляет методическую разработку	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.4. Составляет технологическую карту экскурсии	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.5. Определяет методические приемы	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.6. Выбирает программы экскурсий для экскурсионных групп или	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа

	индивидуальных туристов						
	ПК-1.7. Осуществляет отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.8. Осуществляет выбор литературных источников по тематике экскурсии	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.9. Обеспечивает комплектование «Портфеля экскурсовода»	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.10. Корректирует экскурсионную программу и определяет объезд (обход) экскурсионного маршрута	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
ПК-4. Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-4.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-4.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-4.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная экзаменационная работа

**СРС** – самостоятельная работа студентов;

**КР** – курсовая работа;

**КП** – курсовой проект.

## 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 *Технология и организация питания и гостиничных услуг* является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
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. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	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	Обучающийся владеет знаниями основного материал 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
Низкий	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических	

<b>Уровень</b>	<b>Универсальные компетенции</b>	<b>Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции</b>
(оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	умений и навыков	

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 пятибальная, двадцатибальная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибальная	двадцатибальная	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. Что понимается под рекреацией
2. Назовите виды рекреации
3. Перечислите формы обслуживания
4. Дайте определение понятию услуга
5. Перечислите уровни обслуживания

#### **3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций**

*Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.*

##### **3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации**

1. Перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания.
2. Какие типы предприятий питания выделяют в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности?
3. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
4. Изложите специальные правила обслуживания гостей в номерах.
5. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.
6. Чем отличается континентальный завтрак от английского завтрака?
7. Какие методы обслуживания используются при организации завтраков, обедов и ужинов? Опишите их.
8. В чем суть французского сервиса?
9. Приведите классификацию банкетов.

##### **3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации**

1. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
2. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
3. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
4. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
5. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
6. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
7. Технология работы службы питания в гостинице,

##### **3.2.3. Контрольные вопросы для третьей аттестации**

1. Законодательное и нормативное государственное регулирование как основа управленческой деятельности.
2. Стандарты, кодексы.
3. Международные правила.
4. Международные соглашения.
5. Страхование гостиничных услуг

*Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении аттестационной 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.

#### **3.2.4. Примерная тематика рефератов/докладов по дисциплине**

1. Виды питания. Основные способы предоставления услуги питания.
2. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.
3. Обслуживание туристов, проживающих в гостинице. Система Room Service.
4. Этикет и деловой протокол при обслуживании приемов и банкетов.
5. Особенности организации питания и обслуживания туристов на различных видах транспорта.
6. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания (по типу «шведский стол», «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» и др.) на предприятиях питания.
7. Особенности составления меню и обслуживания туристов из стран ближнего и дальнего зарубежья с учетом национальностей народов и их традиций.
8. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания.
9. Правила, особенности подачи и оформления спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания.
10. Особенности и правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания.
11. Особенности и правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, десертов на предприятиях питания.
12. Психология клиента. Гостеприимство – важнейший элемент стратегии обслуживания.
13. Кейтеринг на предприятиях питания.
14. Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании.
15. Инновация услуг на предприятиях питания.
16. Тренинг персонала на предприятиях питания.
17. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания.
18. Продвижение услуг на предприятиях питания.
19. Художественные стили и дизайн предприятия питания.
20. Меню – как имидж предприятия питания. Дизайн меню.
21. Флористика и фитодизайн предприятий питания.
22. Современные направления в сервировке стола. Эстетическое оформление блюд.
23. Концептуальные предприятия питания

#### **3.2.5. Тесты для проверки остаточных знаний**

##### ***Часть 1: Вопросы с выбором ответа***

1. Каковы основные принципы организации питания в гостиницах?
  - А) Эффективность и рентабельность
  - В) Разнообразие меню
  - С) Удобство для гостей
  - D) Все перечисленные
2. Какой из следующих типов обслуживания наиболее подходит для ресторанов быстрого питания?
  - А) Сервиз à la carte
  - В) Шведский стол
  - С) Фиксированное меню
  - D) Обслуживание в номерах
3. Какой фактор НЕ влияет на выбор поставщиков продуктов питания для гостиницы?

- А) Качество ингредиентов
  - В) Цены и условия поставки
  - С) Местоположение гостиницы
  - D) Репутация поставщика
4. Какой из этих вариантов BEST описывает концепцию "интегрированного обслуживания"?
- А) Обслуживание клиентов в разных отраслях
  - В) Совмещение питания и гостиничного сервиса
  - С) Обслуживание по одинаковым стандартам
  - D) Специализация на одном виде сервиса
5. Какая функция менеджера ресторана наиболее важна для контроля качества обслуживания клиентов?
- А) Финансовое планирование
  - В) Обучение персонала
  - С) Разработка меню
  - D) Логистика

### **Часть 2: Открытые вопросы**

1. Опишите процесс разработки меню для гостиничного ресторана. Какие факторы необходимо учитывать?
2. Каково значение стандартов безопасности и гигиены в организации питания и гостиничных услуг? Приведите примеры их применения.
3. Объясните, как технологии (например, POS-системы) влияют на эффективность работы в гостиничной и ресторанной сферах.
4. Какое значение имеет клиентский опыт при организации питания в гостиницах, и как его можно улучшить?
5. Каковы основные этапы организации и проведения мероприятий в гостинице?

### **Часть 3: Кейсовые вопросы**

1. Выявите и проанализируйте возможные проблемы в организации питания на примере гипотетической гостиницы, где клиенты часто жалуются на качество блюд. Какие меры вы бы предприняли для улучшения ситуации?
2. Представьте, что ваша гостиница стремится привлечь новые группы клиентов, такие как веганы и вегетарианцы. Какие изменения в меню и обслуживании вы бы предложили?

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

### **3.3.1. Экзаменационные вопросы**

1. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
2. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
3. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
4. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
5. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
6. Технология работы швейцаров в гостинице.
7. Технология работы беллиманов в гостинице.
8. Технология работы службы консьержей в гостинице.
9. Технология работы службы дворецких в гостинице.
10. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
11. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
12. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
13. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
14. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
15. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.

16. Технология работы службы питания в гостинице,
17. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.  
Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
18. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
19. Технология работы административной службы в гостинице
20. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице. 2
21. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
22. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
23. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
24. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
25. Технология организации и проведения деловых мероприятий.
26. Технология оценки удовлетворенности гостей качеством услуг.
27. Технология и методы оценки качества обслуживания в гостинице.
28. Технология работы с конфликтами и жалобами гостей.
29. Технология мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы.
30. Технология оценки эффективности гостиничной деятельности.
31. Международный опыт сервисного обслуживания
32. Инновации в ресторанном сервисе
33. Реконструкция ресторанных форматов: коворкинг,
34. Реконструкция ресторанных форматов: антикафе
35. Реконструкция ресторанных форматов: хаскпейсы
36. Возможности системы iiko. Основные понятия, используемые в системе iiko. Отличия системы iiko от R-Keerper.

#### Пример формы экзаменационного билета

<p><b>Министерство науки и высшего образования РФ</b>  <b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b>  <b>«Дагестанский государственный технический университет»</b></p> <p>Дисциплина <b>«Технология и организация питания и гостиничных услуг»</b>          Направление <b>43.03.02 Туризм</b>          Профиль <b>«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»</b>          Кафедра <b>«Гуманитарные науки»</b>          Курс 4          Семестр 8          Форма обучения – <i>очно-заочная</i></p> <p style="text-align: center;"><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология оценки эффективности гостиничной деятельности.</li> <li>2. Международный опыт сервисного обслуживания</li> <li>3. Инновации в ресторанном сервисе</li> </ol> <p>Экзаменатор: _____</p> <p>Зав. кафедрой: _____</p> <p>Утверждено на заседании кафедры _____</p> <p>№ _____ от _____</p>
--

*Дополнительно указываются:*

*а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения.*

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.

*Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:*

- оценка **«отлично»**: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«хорошо»**: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«удовлетворительно»**: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки **«неудовлетворительно»**: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

*Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).*