

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Ресторанный сервис

Код модуля
1163635(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

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 предьявление 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, других субъектов для эффективного	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 партнерства в достижении	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

<p>решения профессиональных задач</p>	<p>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 № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия 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>контрольная работа</i>	3	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>	2	50
<i>домашняя работа</i>	4	50
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

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

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

5.3. 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 Экзамен
			ПК-7	З-1 З-2 У-1 У-2 У-3 П-1 П-2	