

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине (модулю)

**«Управление и контроль в ресторане»**

для направления подготовки/специальности 43.03.01. Сервис

Направленность программы: Социально-культурный сервис

## 1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины (модуля) включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельности	Знать	Основы управления предприятиями в зависимости от типа	Основные функции управления и контроля управления предприятиями в зависимости от типа	Современные методы управления предприятиями при планировании работы с персоналом	Доклад презентация
	Уметь	Определять задачи для структурных подразделений предприятий питания	Планировать работу персонала и осуществлять контроль производственной деятельности	Применять методы управления и контроля в соответствии с современными требованиями	Доклад презентация
	Владеть	Методами управления при решении производственных задач в предприятиях питания	Методами контроля и управления при организации работы персонала	Приемами мотивации персонала структурных подразделений	Доклад презентация
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере услуг	Знать	Методы управления предприятиями питания в зависимости от типа предприятия	Современные методы управления предприятиями питания в зависимости от типа предприятия	Организацию проведения исследования рынка услуг ресторанного бизнеса для осуществления проектирования услуг	Доклад презентация
	Уметь	Планировать и координировать работу персонала при организации мероприятий	Организовывать различные мероприятия и координировать деятельность персонала при оказании различных услуг	Организовывать различные мероприятия и координировать деятельность персонала	Доклад презентация

	Владеть	Навыками организации работы структурных подразделений	Приемами организационно-управленческой деятельности при работе с персоналом	Приемами анализа организации и контроля предприятия при оказании услуг	
ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Знать	Основы организации проведения исследования рынка услуг ресторанного бизнеса	Организацию проведения исследований в предприятиях различного типа	Методы исследования предприятий питания в современных условиях	Доклад Презентация задание
	Уметь	Анализировать рынок услуг для дальнейшего управления предприятия	Проводить различные исследования организации работы предприятия питания	Разрабатывать инновационные стандарты обслуживания при осуществлении сервисной деятельности предприятия питания	Доклад Задание презентация
	Владеть	Приемами исследования контроля при изменении потребительского спроса на услуги	Организовывать и проводить исследования потребительского рынка услуг питания	Современными приемами исследования деятельности предприятия питания	Доклад Презентация Задание

Показатели (дескрипторы) перечисляются по всей компетенции, если индикаторы компетенции сформулированы в виде «действия».

## 2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

### 2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины* (модуля)	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства**
-------	--	---	------------------------------------

1	Основы управления в ресторане. Функции управления в ресторане	ОПК-2	Индивидуальное задание; Доклад; -Презентация
2	Организация работы Управление и контроль при обслуживании и приготовлении пищи персонала в ресторане	ПК-1, ПК-3	Индивидуальное задание; Доклад; -Презентация
3	Управление контролем в ресторане	ОПК-2, ПК-1	Индивидуальное задание; Доклад;
4	Управление и контроль при обслуживании и приготовлении пищи	ПК-3	Индивидуальное задание; Доклад;

### **Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
«зачтено»	<i>Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</i>
«не зачтено»	<i>При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.</i>

### **Критерии и шкала оценивания дискуссионных тем для круглого стола**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
«зачтено»	<i>Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</i>
«не зачтено»	<i>Обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.</i>

### **Критерии и шкала оценивания докладов**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
«зачтено»	<i>Выставляется обучающемуся, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность</i>

	<i>выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.</i>

### **Критерии оценивания презентаций**

<i>Оценка</i>	<i>Название критерия</i>	<i>Оцениваемые параметры</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Тема презентации</i>	<i>Соответствие темы программе учебного предмета, раздела</i>
	<i>Дидактические и методические цели и задачи презентации</i>	<i>Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач</i>
	<i>Выделение основных идей презентации</i>	<i>Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)</i>
	<i>Содержание</i>	<i>Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания</i>
	<i>Подбор информации для создания проекта – презентации</i>	<i>Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.</i>
	<i>Подача материала проекта – презентации</i>	<i>Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»</i>
	<i>Логика и переходы во время проекта – презентации</i>	<i>От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки</i>
	<i>Заключение</i>	<i>Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце</i>
	<i>Дизайн презентации</i>	<i>Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации</i>

	<i>Техническая часть</i>	<i>Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Выполнение менее 60% оцениваемых параметров</i>	

**Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией**

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	3 балл
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	3 балл
Грамотность и логичность изложения материала	2 балл
Общее восприятие презентации, эмоциональность, убедительность	2 балл
Максимальный балл	10 балла

**2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины (модуля). Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4 балльная шкала

**Основные виды систем оценивания**

Европейская	100-балльная	4-балльная
A	94-100	отлично
A-	90-94	
B+	85-89	
B	80-84	хорошо
B-	75-79	
C+	70-74	
C	65-69	удовлетворительно
C-	60-64	
D	55-59	
F	50-54	неудовлетворительно

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	<i>Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы</i>	<i>Эталонный</i>
	<i>Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания.</i>	<i>Стандартный</i>

	<i>Ответил на большинство дополнительных вопросов</i>	
	<i>Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы</i>	<i>Пороговый</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов</i>	<i>Компетенции не сформированы</i>

2. Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется четырехбалльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

<i>Шкала оценивания</i>	<i>Критерии</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>
<i>Отлично</i>	<i>наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы</i>	<i>Эталонный</i>
<i>Хорошо</i>	<i>наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала</i>	<i>Стандартный</i>
<i>Удовлетворительно</i>	<i>наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике</i>	<i>Пороговый</i>
<i>Неудовлетворительно</i>	<i>наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.</i>	<i>Компетенции не сформированы</i>

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости**

##### ***Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний)***

1. Документационное обеспечение контроля в ресторане

2. Характеристика видов контроля.
3. Особенности работы в контактной зоне ресторана.
4. Оценка качества блюд в ресторане
5. Контроль при обслуживании потребителей.
6. Формирование клиентских отношений с потребителем.
7. Формирование экономических отношений с потребителем.
8. Анализ загрузки ресторанов в гостинице.
9. Этапы процесса оказания услуг в ресторане.
10. Охрана труда в ресторанах.
11. Правила ведения документации по оценке качества блюд.
12. Особенности обслуживания мероприятий в ресторанах.
13. Требования к безопасности продуктов питания.
14. Показатели работы персонала с учетом различных факторов.
15. Анализ показателей работы персонала.
16. Понятие «управления персоналом», его роль в процессе управления.
17. Цели и задачи системы управления персоналом.
18. Рабочее время руководителя, управление им.
19. Кадровое планирование: сущность, цели, задачи, содержание.
20. Планирование численности персонала предприятий питания.
21. Методы планирования персонала ресторана.
22. Понятие персонала, организации, его структура.
23. Особенности аттестации в предприятиях питания.
24. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу.
25. Основные теории мотивации.
26. Особенности управления персоналом в ресторане
27. Причины текучести кадров и методы её изучения.
28. Основные методы обучения и их выбор.
29. Правила составления должностных инструкций.
30. Сущность, функции, смысл контроля.
31. Общие понятия об аттестации персонала, виды аттестации, правила проведения аттестации.
32. Документы по учету персонала.
33. Правила составления штатного расписания.
34. Организационные, административные, экономические, социально-психологические методы управления.
35. Техника безопасности на предприятиях питания.
36. Причины несчастных случаев и способы их преодоления.
37. Эффективность контроля в предприятиях питания.
38. Особенности аттестации в ресторане.
39. Нетрадиционные подходы и оценка персонала.
40. Законодательство РФ о расторжении трудовых отношений. Виды увольнений.

#### **Перечень тем рефератов (докладов)**

1. Управление процессами обслуживания в ресторане.
2. Распределение рабочих мест в ресторане.
3. Виды контроля в ресторане: цели, задачи.
4. Типовые инструкции по охране труда.
5. Характеристика видов инструктажей по охране труда.
6. Безопасная организация и содержание рабочего места,
7. Ответственность за нарушение требований по охране труда.
8. Трудовое законодательство об охране труда.
9. Характеристика административных штрафов за нарушение техники безопасности.
10. Личная гигиена работников ресторана.
11. Показатели качества продукции и их характеристика.
12. Эргономические, физиологические, эстетические показатели качества.
13. Методика оценки качества продукции в ресторане.
14. Методы определения показателей качества.
15. Физические факторы в пищевых продуктах, создающих риски потребителю
16. Характеристика выборочного контроля качества продукции.
17. Условные характеристики качества продукции.

18. Положение о бракераже пищи.
19. Журналы контроля технологических процессов.
20. Технологическая документация производства.

### ***Перечень типовых практических заданий (для оценки навыков )***

1. Управление процессами обслуживания в ресторане рассмотреть в зависимости от класса и мест в ресторане
2. Распределение рабочих мест в ресторане рассмотреть с точки зрения организацию рабочих мест в зависимости от структурного подразделения.
3. Виды контроля в ресторане: цели, задачи составить план проведения контроля в предприятии питания
4. Типовые инструкции по охране труда на основании документов составить инструкцию по охране труда, учитывая структуру цеха
5. Рассмотреть виды инструктажей по охране труда и составить таблицу.
6. Описать безопасную организацию и содержание рабочего места по выбору
7. Ответственность за нарушение требований по охране труда.
8. Характеристика административных штрафов за нарушение техники безопасности, проанализировать на практике работы предприятий питания.
9. Составить инструкцию по личной гигиене работников ресторана.
10. Показатели качества продукции и их характеристика, рассмотреть на практическом примере.
11. Эргономические, физиологические, эстетические показатели качества, предъявляемые к структурным подразделениям предприятия питания.
12. Методика оценки качества продукции в ресторане, составить схему оценки.
13. Методы определения показателей качества, проанализировать преимущества.
14. Физические факторы в пищевых продуктах, создающих риски потребителю
15. Характеристика выборочного контроля качества продукции, написать методику на конкретном примере.
16. Изучить положение о бракераже пищи, составить схему проведения.
17. Журналы контроля технологических процессов.
18. Технологическая документация производства, рассмотреть и составить схему ответа
19. Трудовое законодательство об охране труда, выписать основные положения

#### ***Вопросы для проведения круглого стола***

1. Методы контроля качества процесса обслуживания в предприятиях питания.
2. Управление ресурсами предприятий питания.
3. Особенности управления технологическим процессом в разных типах предприятия питания.
4. Управление и контроль в контактной зоне.
5. Управление потребителем в процессе сервисной деятельности.

### **3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации**

#### **Указания по выполнению творческого проекта (задание)**

Индивидуальное задание предназначено для закрепления теоретических знаний дисциплины

Задание предполагает анализ управления и контроля в предприятиях питания. Презентация проекта должна быть выполнена в Microsoft Power Point и содержать следующую информацию:

1. Характеристика предприятия питания и услуг.
2. Управление процессам обслуживания потребителей.
3. Методы контроля применяемые в предприятии.
4. Характеристика современных методов контроля и управления в предприятиях

#### **Вопросы к экзамену по дисциплине:**

1. Общие положения об управлении и контроле в ресторане.

2. Цели и задачи контроля в зависимости от методов обслуживания.
3. Виды контроля в ресторане на производстве.
4. Управление и контроль при обслуживании в ресторане.
5. Особенности проведения контроля качества блюд в ресторане.
6. Правила соблюдения требований охраны труда на производстве.
7. Виды инструктажей работников по охране труда.
8. Обеспечение работниками требований безопасности готовой продукции.
9. Контроль и управление качеством приготовления продукции производства.
10. Особенность контроля персонала на производстве.
11. Характеристика методов контроля за качеством блюд.
12. Трудовое законодательство и охрана труда.
13. Характеристика и применение бракеражного журнала в предприятиях питания.
14. Характеристика технологической документации контроля.
15. Особенности контроля в различных предприятиях питания.

**4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов**

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
----------------------------------	---

**5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов**

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля), и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
<i>Индивидуальное творческое задание</i>	<i>Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку</i>
<i>Дискуссия</i>	<i>Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, задания и вопросы для проведения круглого стола</i>

Доклад	<i>Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите</i>
--------	---

#### **4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации**

##### **Экзамен**

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируются на фоне понимания его в системе данной дисциплины (модуля) и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины (модуля), изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.