

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор:
М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ)**

МДК.04.02 «Технологии организации услуг питания»

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024

Содержание

1. Результаты обучения дисциплины (модуля).....	3
2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля).....	3
3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов	4
4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций	6

1. Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и наименование компетенции выпускника	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
<p>ДПК 4.1. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания</p>	<p><i>Знает:</i> законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и его психологические особенности; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы.</p> <p><i>Умеет:</i> анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте.</p>

2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
<p>ДПК 4.1. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания</p>	<p style="text-align: center;">недостаточный уровень:</p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p style="text-align: center;">пороговый уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p style="text-align: center;">продвинутый уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p style="text-align: center;">высокий уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние.</p>

Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.
--

3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Предприятие общественного питания: понятие и сущность.
2. Услуги общественного питания: понятие и сущность.
3. Характерные особенности кафе.
4. Классификация ресторанов.
5. Факторы размещения предприятия общественного питания.
6. Виды обслуживания.
7. Аттестация рабочих мест на предприятиях общественного питания.
8. Процесс обслуживания потребителей.
9. Основные признаки классификации предприятий общественного питания.
10. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Перечень вопросов для самоподготовки:

1. Оперативное планирование производства заготовочных предприятий.
2. Сущность, задачи и значения рациональной организации труда.
3. Рациональное размещение сети предприятий общественного питания.
4. Кухни народов мира.
5. Характеристика отдельных типов предприятий общественного питания за рубежом.
6. Оценка конкурентной среды.
7. Анализ потребительских предпочтений.
8. Технологии продаж услуг питания.
9. Методы работы с клиентами и повышения их лояльности.
10. Внедрение цифровых технологий.
11. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания.
12. Управление текущей деятельностью предприятия питания.
13. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания.

Перечень контрольных вопросов к зачету:

Знать:

1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы
2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.
3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.
5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.
6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
7. Деловое общение. Этика и этикет.
8. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.
9. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.

10. Методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
11. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.
12. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.
13. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.
14. Управление персоналом: Задачи, принципы, методы, функции, сущность управления персоналом.
15. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.
16. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.
17. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.

Уметь:

1. Планировать потребности в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.
2. Идентифицировать материальные ресурсы и оборудование для обеспечения работы службы питания.
3. Определять потребности в материальных ресурсах службы питания.
4. Организовывать и подготавливать предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.
5. Составлять нормативные и технические документы службы питания.
6. Определение методов совершенствования управления персоналом.
7. Выявлять проблем в управлении персоналом.
8. Определять оценки эффективности сотрудников предприятия питания.
9. Применять технологии обслуживания конференций, семинаров, совещаний.
10. Организовывать обслуживание службы Рум – сервис.
11. Организовывать обслуживание шведского стола.
12. Организовывать обслуживание гостей на высшем уровне.
13. Организовывать обслуживание официальных приемов.
14. Организовывать обслуживание торжеств и тематических мероприятий.
15. Применять нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.
16. Применять методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.
17. Определять факторы, влияющие на формирование спроса на предприятии питания.

4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка « удовлетворительно » выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка « хорошо » выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка « отлично » выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка « зачтено » выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка « неудовлетворительно, не зачтено » выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Автор-составитель:

к.э.н., доцент

Кафедра «Управление индустрией туризма»

_____ Е.В. Козлова

