

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

Фонд
оценочных средств
по дисциплине
«Организация и обслуживание на предприятиях питания»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02. Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры

ЭКОНОМИКИ

наименование кафедры

протокол № 1 от "29" 08 2024г.

И.о. зав.кафедрой экономики

наименование кафедры



подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры ЭК

должность



подпись

АЮПОВ А.А.

расшифровка подписи

Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
ПК*-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических информационно-коммуникативных технологий	ПК*-3-В-1 Формирует туристский продукт, в том числе на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать: - основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания; -классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; - методы, формы, средства обслуживания на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Блок А – задания репродуктивного уровня - <i>тестирование/А.0;</i> - <i>вопросы для устного собеседования/А.1.</i>
	ПК*-3-В-2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Уметь: - организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; -разрабатывать и применять алгоритмы взаимодействия с представителями предприятий питания, по реализации туристских продуктов	Блок В – задания реконструктивного уровня - <i>практические задания</i>
	ПК*-3-В-3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Владеть: - навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня - <i>индивидуальное творческого задания/С.0.</i>

Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»

А.0 Тестовые задания по дисциплине представлены в Автоматизированной Интерактивной Системе Сетевого Тестирования ОГУ (АИССТ ОГУ).

Пример теста, предъявляемого студенту, изучившему все темы дисциплины (время выполнения теста – не более 40 минут):

Фонд тестовых заданий дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания» / сост. Аюпов А.А. – Кумертау : Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 45 с.

1 Сырье – это:

- а) исходные продукты, предназначенные для дальнейшей обработки
- б) продукты прошедшие тепловую обработку
- в) тепловой обработки

2 Полуфабрикат – это:

- а) исходные продукты, предназначенные для дальнейшей обработки
- б) продукт или сочетание продуктов, доведенных до готовности, порционированных и оформленных
- в) пищевой продукт, прошедший одну или несколько стадий тепловой обработки, без доведения до готовности

3 Полуфабрикаты высокой степени готовности это:

- а) полуфабрикат, из которого при минимальных технологических операциях получают блюдо или кулинарные изделия
- б) пищевые продукты, прошедшие одну или несколько стадий кулинарной обработки без доведения до готовности
- в) пищевой продукт или сочетание продуктов, доведенных до готовности, не требующих дополнительной тепловой обработки

4 Предприятия, удовлетворяющие периодический спрос потребителей:

- а) кафе
- б) магазины-кулинарии
- в) столовые

5 Предприятия, удовлетворяющие повседневный спрос потребителей:

- а) рестораны
- б) кафе
- в) бары
- г) столовые

6 Норма посадочных мест в столовых при промышленных предприятиях на 1000

работающих:

- а) 250
- б) 300
- в) 200
- г.)350

7 Основное производственное подразделение, которое представляет собой обособленную часть предприятия, в которой выполняется комплекс работ:

- а) цех
- б) рабочее место
- в) производственный участок
- г) отделение

8 Гардероб персонала с душами и туалетными комнатами относится к группе помещений:

- а) производственных
- б) административно-бытовых

- в) торговых
- г) складских

9 Вестибюль с гардеробом и туалетными комнатами относится к группе помещений:

- а) торговых
- б) производственных
- в) административно-бытовых общественного питания делятся на специализированные и

10 Вспомогательные столовые приборы используют:

- а) для приема пищи
- б) для раскладки блюд
- в) для сервировки стола

11 Вместимость рюмки ликерной:

- а) 25 см. куб.
- б) 50 см. куб.
- в) 75 см. куб.

12 Десертная тарелка предназначена для:

- а) подачи сладких блюд
- б) подачи супов
- в) подачи вторых горячих блюд

13 Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров - это

- а) ресторан
- б) бар
- в) столовая
- г) кафе
- д) закусочная
- е) буфет

14 Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по

сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары - это

- а) бар
- б) кафе
- в) ресторан
- г) закусочная

15 Предприятие (объект) питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в

зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары- это....

- а) закусочная
- б) кафе

- в) бар
- г) буфет
- д) магазин – кулинария

А 1. Вопросы устного опроса по материалам лекций

Раздел 1. Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»

1. Цель, основные задачи дисциплины.
2. Эволюция предприятий питания.
3. В чём исторический аспект возникновения и развития предприятий общественного питания в России.
4. Концепции предприятий питания

Раздел 2. Современные тенденции развития индустрии общественного питания.

1. Роль предприятий общественного питания в развитии экономики государства.
2. Основные тенденции развития предприятий общественного питания.
3. Инновации в сфере ресторанного бизнеса.
3. Специфика развития ресторанных цепей.
4. Государственное регулирование сферы общественного питания (функции, способы, механизмы).
5. Обзор конъюнктуры рынка и спроса потребителя на услуги предприятий питания.

Раздел 3. Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании.

1. Понятие и сущность коммерческой деятельности в общественном питании.
2. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от функционального назначения и ассортимента.
3. Характеристика предприятий общественного питания. Характеристика услуг предприятий общественного питания.
4. В чём состоит технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений?

Раздел 4. Культура обслуживания на предприятиях общественного питания.

1. Методологические основы определения эффективности коммерческой деятельности в общественном питании.
2. Основные условия эффективности коммерческой деятельности предприятий питания.
3. Комплекс показателей эффективности коммерческой деятельности предприятий питания.
4. Обзор профессиональных стандартов предприятий питания.
5. Стандарты обслуживания иностранных гостей, традиционные особенности питания

Раздел 5. Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.

1. Основы планирования производственной деятельности предприятий общественного питания.
2. Основные и оборотные фонды предприятий питания.
3. Товарооборот предприятий питания: сущность, планирование, основные показатели.

4. Ассортиментный минимум предприятий общественного питания. Производственная программа предприятий питания.

Блок В

Задания, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 34 с.

В.0 Варианты заданий практических занятий

Раздел 1. Организация и обслуживания на предприятиях питания

Задание 1. Приведите классификацию организации предприятий питания в виде таблицы.

Таблица – Классификация предприятий общественного питания

	Характеристика
Стационарное	
Выездное	
Индивидуальное	
Групп	
Самообслуживание	
Обслуживание официантами	
...	

Назовите положительные стороны каждого вида организации общественного питания.

Задание 1 Привести классификацию рабочих мест на предприятиях общественного питания. Рассказать об общих принципах организации рабочих мест: устройство, оснащение, обслуживание.

Раздел 2. Современные тенденции развития индустрии общественного питания

Задание 1. Дайте характеристику каждого направления развития обслуживания на предприятиях питания

Таблица – Направления развития обслуживания на предприятиях питания

	Характеристика
Приготовление блюд в присутствии посетителя	
Организация обслуживания по системе кейтеринг	
Внедрение мерчандайзинга	
Расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих приём заказа по сети Интернет	
...	

Какие направления более актуальны?

Задание 2. Составьте меню со свободным выбором блюд для организации питания с учетом её типа и специализации.

Раздел 3. Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании

Задание 1. Расскажите о назначении и принципов составления меню. Порядок расположения в меню закусок, блюд и напитков.

Задание 2. Разработать меню бизнес-ланча для организации питания с учетом её типа и специализации

Задание 3. Определить необходимую годовую потребность ресторана первого класса на 56 мест в фарфоро-фаянсовой посуде, если ресторан посещает 200 человек в день.

Раздел 4. Культура обслуживания на предприятиях общественного питания

Задание 1. Определить необходимую годовую потребность ресторана первого класса на 62 места в металлической посуде, если ресторан посещает 230 человек в день.

Задание 2. Что понимается под культурой обслуживания в кафе?

Раздел 5. Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания

Задание 1. Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий общественного питания.

Задание 2. Источники, виды и формы снабжения предприятий общественного питания сырьем и товарами.

Блок С

С.0 Индивидуальное творческое задание

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 34 с.

Задание 1. Разработать оперативный план работы специализированного цеха по выпуску полуфабрикатов из рыбы мощностью 2,7 т в сутки. Варианты заданий представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Варианты заданий

Наименование продукта	Процентное соотношение рыбы по видам к массе брутто (удельный вес)		
	А	Б	В
Белорыбица неразделенная	25	5	-
Судак не разделенный			
- крупный размер	5	-	30
- мелкий размер	-	10	-
Треска неразделенная			
- мелкий размер	30	25	30

Задание 2. 1) Отработать навыки подачи блюд и напитков французским способом.
2) Отработать навыки подачи блюд и напитков английским способом.

- 3) Отработать навыки подачи блюд и напитков русским способом.
- 4) Отработать навыки подачи блюд и напитков европейским способом.

Задание 3. Подготовить план банкета по случаю чествования юбиляра, встречи друзей.

Блок D

Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачёта

Вопросы к зачёту

- 1 Классификация предприятий общественного питания
- 2 Рациональное размещение предприятий общественного питания.
- 3 Производственная инфраструктура предприятия
- 4 Организация работы овощного цеха
- 5 Организация работы мясо-рыбного цеха
- 6 Организация работы горячего цеха.
- 7 Организация работы холодного цеха
- 8 Организация работы кондитерского цеха
- 9 Организация снабжения
- 10 Методы изучения рабочего времени
- 11 Рационализация режимов труда и отдыха, графики выхода на работу, их характеристика.
- 12 Общая характеристика процесса обслуживания;
- 13 Организация труда обслуживающего труда;
- 14 Торговые помещения;
- 15 Столовые посуда, приборы, бельё;
- 16 Информационное обеспечение процесса обслуживания;
- 17 Подготовка к обслуживанию потребителей;
- 18 Обслуживание потребителей в ресторанах;
- 19 Обслуживание приёмов и банкетов;
- 20 Специальные виды услуг и формы обслуживания;
- 21 Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания.
- 22 Организация труда обслуживающего персонала: профессиональная подготовка и этика официанта, требования к форменной одежде, методы и формы организации труда, режимы труда.
- 23 Формирование спроса на кулинарную продукцию и услуги общественного питания, его сущность, особенности и тенденции его развития, виды спроса, методы изучения и прогнозирования.
- 24 Представить схему расстановки оборудования в холодном цехе.
- 25 Методы изучения затрат рабочего времени: индивидуальная и групповая фотографии рабочего времени, самофотография рабочего дня, хронометраж.
- 26 Реклама в общественном питании, сущность и основные задачи. Средства рекламы, их характеристика.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание выполнения практических заданий

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания;	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.
Хорошо	4. Самостоятельность решения.	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
Удовлетворительно		Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.
Неудовлетворительно		Задание не решено.

Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;	Выполнено более 90 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
Хорошо	3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования.	Выполнено 75-89 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно		Выполнено 60-74 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
		поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
Неудовлетворительно		Выполнено 59 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Оценивание индивидуально-творческого задания

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3.	Выставляется студенту в случае полного ответа на все вопросы варианта задания, с демонстрацией глубокого знания материала тем вопросов с применением специальной терминологии, грамотного изложения материала оформленного в соответствии с требованиями.
Хорошо	Последовательность и рациональность выполнения задания; 4. Самостоятельность решения	Выставляется студенту в случае полного ответа на все вопросы варианта задания, с демонстрацией глубокого знания материала тем вопросов, но с некоторыми неточностями в использовании специальной терминологии, при наличии неточности в выводах по теме вопросов, и с незначительными ошибками в оформлении.
Удовлетворительно		Выставляется студенту за поверхностный ответ, неумение владеть специальной терминологией, затруднительные ответы на дополнительные вопросы, за отсутствие ответа на один из вопросов задания
Неудовлетворительно		Задание не выполнено

Оценивание ответа на зачёте

Бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или	«зачтено»: теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены полностью или с незначительными замечаниями
Не зачтено	аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность	«не зачтено»: теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материа-

Бинарная шкала	Показатели	Критерии
	ответа	лом не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Порядок проведения тестирования

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы тестирования или путем заполнения бланка с вариантом тестовых заданий на бумажном или электронном носителе. При автоматизированном тестировании результаты тестирования и итоговая оценка автоматически подсчитываются системой тестирования и сохраняются в базе результатов. При тестировании путем заполнения бланков тестовых заданий результаты подсчитываются преподавателем и переводятся в оценку.

Тестирование проводится как по отдельным разделам дисциплины, так и по дисциплине в целом. На тестирование по разделу дисциплины отводится 20 минут, а каждый вариант тестовых заданий включает 200 вопросов. На тестирование по всем разделам дисциплины отводится 45 минут, а каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос тестового задания дается один балл. Перевод баллов в оценку производится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Для прохождения тестирования студент имеет две попытки при тестировании по разделу дисциплины и три попытки при тестировании по дисциплине в целом.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам курса, развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами.

Обучающийся должен выполнять упражнения в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты. При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, время на выполнение упражнения 15-20 минут. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать ответ, уметь выражать свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания.

Порядок выполнения индивидуальных заданий

Выполнение индивидуального задания является одной из форм самостоятельной работы студента, которая способствует углублению знаний и выработке устойчивых навыков самостоятельной работы при решении профессиональных задач. Отличительным признаком творческой работы является направленность на выработку у студентов умений и навыков самостоятельно находить и изучать дополнительный теоретический материал, сопоставлять и обобщать существующий отечественный и зарубежный опыт, осуществлять формализацию предметной области, определенной заданием, обоснованно выбирать методы и инструментальные средства для решения задач, выделять, планировать и реализовывать этапы выполнения задания.

Вариант индивидуального задания выдается студенту в электронном виде. Задание выполняется студентом самостоятельно вне аудиторных занятий. Выполненное задание студент предоставляет в электронном виде преподавателю лично (либо отправляет по электронной почте для предварительной проверки).

Оценивание преподавателем индивидуальной работы осуществляется во время аудиторных (практических или лабораторных) занятий. При этом студент "защищает" свою работу, то есть объясняет преподавателю этапы выполнения задания и отвечает на уточняющие вопросы. Оценка

выполнения студентом творческого задания проводится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при зачете

Зачёт может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы на зачет утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения зачета, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На зачет могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Зачет проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного зачета обучающийся получает вопросы к зачету. Преподаватель, проводящий зачет имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Зачет должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время зачета обучающийся имеет право пользоваться словарями, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному зачету обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему зачет. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Зачёт в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения зачета. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Компетенции, знания, умения и навыки обучающихся оцениваются оценками: «зачтено», «не зачтено».