Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 11.11.2026 20:11:36
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оТП(М)24

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____Я.В. Дегтярева

(подпись)

“__22__”_____02_____ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.02 «СПЕЦИАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ ВИДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ»

(шифр и наименование учебной дисциплины)

19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания

(код и наименование направления подготовки)

нет

(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

к.э.н., доцент _____ И.В. Кощавка

(подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от «22» __02___ 2024 г., протокол № _16_

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Б1.В.02 «СПЕЦИАЛЬНЫЕ И ИННОВАЦИОННЫЕ ВИДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ»
(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	**Тема 1.** Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.	2
		Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	2
		Тема 6. Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.	2
		Тема 4. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	2
		Тема 5. Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.	2
		Тема 8. Инновационные стандарты обслуживания.	2
		Тема 9. Современные профессии в сфере ресторанного бизнеса.	2
	ПК-8 Способен к реализации инновационных проектных решений в области производства продукции и услуг предприятий питания	**Тема 2.** Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства.	2
		Тема 7. Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в области методологии и истории науки ИДК-2$_{УК-1}$ Вырабатывает стратегию действий в области методологии ИДК-3$_{УК-1}$ Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий в области научных исследований ИДК-4$_{УК-1}$ Осуществляет организацию инновационной деятельности и разработку инновационной стратегии предприятия на основе системного подхода	Тема 1. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 8. Тема 9.	дискуссия, собеседование; практическая работа; доклад (презентация), реферат; тестирование
2	ПК-8 Способен к реализации инновационных проектных решений в области производства продукции и услуг предприятий питания	ИДК-1.$_{ПК-8}$. Анализирует и систематизирует информацию в области проектных технологий; ИДК-2.$_{ПК-8}$. Организует разработку и реализацию проектных решений в области технологий производства продукции и услуг	Тема 2 Тема 7.	дискуссия, собеседование; практическая работа; доклад (презентация), реферат; тестирование

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
9…10	Тест пройден на отлично 90 – 100% выполненных заданий
6…8	Тест пройден на хорошем уровне 75 – 89% выполненных заданий
3…5	Тест пройден на удовлетворительном уровне 60 – 74% выполненных заданий
0…2	Тест пройден на неудовлетворительном уровне правильные ответы даны менее чем 60%

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
доклад (презентация), реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
8…10	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
5…7	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
2…4	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0…1	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «практическая работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
9…10	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
6…8	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
3…5	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0…2	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «дискуссия, собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8…10	Опрос пройден на высоком уровне (правильные ответы даны на 90…100% вопросов/задач)
5…7	Опрос пройден на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
2…4	Опрос пройден на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0…1	Опрос пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Практическая работа	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Дискуссия, собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
4	Доклад (презентация), реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов (презентаций), сообщений

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях» приведена в таблицах критериев и шкал оценивания по оценочным материалам.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки: систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины; заинтересованного, творческого выполнения реферата.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, ситуационных заданий.

Для выполнения ситуационных заданий обучающийся должен пройти предварительную теоретическую подготовку на лекционных занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Тестирование по темам смысловых модулей проводится согласно графику проведения модульного контроля.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма в балах
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль №3			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	
10	**10**	**10**	**10**	**15**	**10**	**10**	**15**	**10**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Шкала оценивания

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
60-100	зачтено	правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
0-59	Не зачтено	неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Основные понятия: сервисная деятельность как наука; сервис; предмет сервисная деятельность; потребность; сервисная деятельность как сфера человеческой деятельности; сфера обслуживания; обслуживание.
2. Основные понятия: качество услуги; качество обслуживания; уровень качества услуги; культура сервиса; контактная зона; предоставление услуги; заказ на услугу; услуга и признаки услуги.
3. Принципы современного сервиса.
4. Виды разновидности услуг и сервисной деятельности.
5. Факторы услуги и виды сервисной деятельности.
6. Организационные основы сервисной деятельности.
7. Дайте определение "инновации".
8. В чем состоят основная и дополнительные функции инноваций?
9. Перечислите основные принципы классификации инноваций.
10. Дайте определение и приведите особенности социальных инноваций.
11. Дайте определение материально-технических инноваций.
12. Что такое продуктовые инновации?
13. Что такое процессные инновации?
14. Приведите виды процессов распространения инноваций.
15. В чем состоит содержание процесса диффузии инноваций?
16. Перечислите основные свойства инноваций.
17. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла инновации.
18. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла продукта.
19. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла технологии.
20. Что такое "рутинизация технологии"?
21. Что такое инновационный процесс и перечислите его основные стадии?
22. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
23. Перечислите основные действия на стадии сбыта (потребления) инновационного процесса.
24. Классификация признаки предприятий сервиса.
25. Особенности сервисных предприятий.
26. Показатели эффективности деятельности сервисной организации.
27. Персонал сервисной организации и их понятие.
28. Поведение потребителя и сервисное взаимодействие.
29. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии.
30. Социально культурные характеристики.
31. Социально-профессиональные группы.
32. Демографические группы.
33. Социально-психологические характеристики.
34. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.
35. Лицензирование сервисной деятельности.
36. Сертификация работ и услуг, цель сертификации, основные требования при сертификации.
37. Понятие сертификата соответствия, ее виды и уровни.
38. Выдача сертификата соответствия.
39. Стандартизация и ее задачи.
40. Ресторанный сервис и основные тенденции ресторанного сервиса.
41. Месторасположение и ассортиментная политика.
42. Ресторанный сервис и его характеристика.
43. Задачи ресторатора.
44. Рестораны как субъекты инфраструктуры рынка.

45. Характеристика франчайзинга, франшизы, мастер франчайзинга, роялти и проверки ресторанов франчайзером.
46. Особенности создания ресторанных цепей.
47. Особенности и характеристики независимых ресторанов.
48. Особенности и характеристики сетевых ресторанов.
49. Особенности и характеристики демократичных ресторанов.
50. Ресторан в глазах потребителя и различие.
51. Ассортиментная политика и основные особенности создания рентабельного предприятия.
52. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного сервиса.
53. Последовательность согласования при открытии и создании предприятий общественного питания.
54. Государственная регистрация юридического лица и кадровая политика ресторана.
55. Классификация ресторанов по ГОСТ.
56. Классификация ресторанов по количеству звезд.
57. Классификация ресторанов по ценовой политике.
58. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
59. Организационные основы сервисной деятельности.
60. Особенности организации и функционирования сервисных организаций.
61. Специфика культуры ресторанного сервиса.
62. Рестораны: виды, классы, основные требования.
63. Структура и классификация услуг ресторана. Правила оказания услуг.
64. Технология работы с персоналом.
65. Производственная деятельность ресторана.
66. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
67. Виды торговых помещений ресторана, их назначение, оснащение.
68. Структурирование карты вин и сигарной карты.
69. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
70. Методы подачи блюд.
71. Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
72. Основы международной практики обслуживания.
73. Сервисные направления при сервировке стола.
74. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
75. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина.
76. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
77. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
78. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
79. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
80. Сервисные технологии проведения банкета-чая.
81. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
82. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.
83. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
84. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению.
85. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
86. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
87. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
88. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
89. Инновационная технология управления персоналом ресторана.
90. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.
91. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.

92. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане.
93. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
94. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.
95. Новшества в работе официанта. Основные ошибки в работе шеф-повара. Инновации в работе руководителя.
96. Пути внедрения профессии виталье (фумилье) и культуры потребления сигар на рынке ресторанных услуг.
97. Пути внедрения профессии "тепан – повар".
98. Бариста, характеристика профессии, основные требования и профессиональные обязанности.
99. Флейринг, характеристика, принципы организации.
100. Сомелье, его обязанности, правила, основные методы и формы работы.