Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:22:45
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

8СРВ(б) 26

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)
«__20__» _____02_____ 2026 г.

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

по дисциплине

Б1.О.23 РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС

(наименование дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль: Социально-культурный сервис

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
ст. преподаватель _____ В.В. Дыбок

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «20» февраля 2026г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС
(наименование дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	**Тема 1.** Основы организации предприятий общественного питания	4
		Тема 2. Организация работы складского, тарного и транспортного хозяйства на предприятиях питания	
		Тема 3. Организация снабжения предприятий питания	4
		Тема 4. Принципы организации производства на предприятиях питания	
		Тема 5. Организация работы цехов по производству полуфабрикатов и цехов предприятий питания с полным производственным циклом	
		Тема 6. Организация работы цехов предприятий питания, работающих на полуфабрикатах, кулинарных изделиях и готовых блюдах. Организация работы цехов по доведению до готовности изделий	
		Тема 7. Организация работы универсальных и специализированных цехов предприятий питания	
		Тема 8. Организация работы раздаточных и вспомогательных помещений	
		Тема9. Основы технологического процесса обслуживания потребителей в предприятиях питания	5
		Тема 10. Характеристика материально-технической базы для организации	

		обслуживания потребителей в предприятиях питания	
		Тема 11. Особенности организации процесса обслуживания в предприятиях питания	
		Тема 12. Обслуживание приемов и банкетов	5
		Тема 13. Специальные виды услуг и формы обслуживания	

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[2]
1	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии	**Тема 1.** Основы организации предприятий общественного питания	Собеседование Тесты
			Тема 2. Организация работы складского, тарного и транспортного хозяйства на предприятиях питания	Собеседование Тесты
			Тема 3. Организация снабжения предприятий питания	Практическая работа Тесты
			Тема 4. Принципы организации производства на предприятиях питания	Практическая работа Тесты
			Тема 5. Организация работы цехов по производству полуфабрикатов и цехов предприятий питания с полным производственным циклом	Собеседование Тесты
			Тема 6. Организация работы цехов предприятий питания, работающих на полуфабрикатах,	Собеседование Тесты

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства[2]
			кулинарных изделиях и готовых блюдах. Организация работы цехов по доведению до готовности изделий	
			Тема 7. Организация работы универсальных и специализированных цехов предприятий питания	Собеседование Тесты
			Тема 8. Организация работы раздаточных и вспомогательных помещений	Собеседование Тесты
			Тема9. Основы технологического процесса обслуживания потребителей в предприятиях питания	Собеседование Тесты
			Тема 10. Характеристика материально-технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях питания	Собеседование Тесты, презентация
			Тема 11. Особенности организации процесса обслуживания в предприятиях питания	Собеседование Тесты
			Тема 12. Обслуживание приемов и банкетов	Собеседование Тесты
			Тема 13. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Собеседование Тесты, презентация
			Тема 11. Характеристика материально-технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях питания	Собеседование Тесты
			Тема 12. Особенности организации процесса	Собеседование Тесты

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства[2]
			обслуживания в предприятиях питания	
			Тема 13. Обслуживание приемов и банкетов	Собеседование Тесты

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2,5	Собеседование пройдено на высоком уровне (студент ответил на все вопросы преподавателя, владеет профильным понятийным аппаратом)
2	Собеседование пройдено на среднем уровне (студент в целом ориентируется в учебном материале, отвечает на вопросы, допустив некоторые неточности)
1	Собеседование пройдено на низком уровне (при ответе на вопросы преподавателя студент допускает существенные неточности, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом
0	Собеседование не пройдено (студент не готов, на вопросы не отвечает.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
9-10	Практическое задание выполнено на высоком уровне, допущены 1-2 незначительные ошибки при расчетах или оформлении, студент аргументировано и уверенно ответил на вопросы преподавателя
6-8	Практическое задание выполнено на среднем уровне, допущены более 2 незначительные ошибки при расчетах или оформлении, студент ответил на большинство вопросов преподавателя
4-5	Практическое задание выполнено на низком уровне, допущено большое количество существенных ошибок, студент неуверенно ответил на вопросы преподавателя
0-3	Практическое задание не выполнено

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1 модуль	2 модуль	
9-10	9-10	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90…100% вопросов)
6-8	6-8	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
4-5	4-5	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-3	0-3	Тест пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Презентация»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
4-5	Презентация представлена на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом)
2-3	Презентация представлена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1	Презентация представлена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом)
0	Презентация представлена на неудовлетворительном уровне или не представлена (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	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 учебной дисциплины
2	Практическое задание	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по темам дисциплины с использованием соответствующего программного обеспечения.	Комплект индивидуальных заданий для выполнения практической работы
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 40 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену составляет 20 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Ресторанный сервис» приведена в таблицах.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки: систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины;

заинтересованного, творческого выполнения индивидуальных заданий и своевременной их защиты.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов и собеседования и практической работы.

Для выполнения практической работы обучающийся должен пройти предварительную теоретическую и практическую подготовку на лекционных и лабораторных занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников. Практическая работа выполняются обучающимся и, распечатываются на листах формата А4 и оформляются в отчет. Отчет должен иметь титульный лист и выполненное индивидуальное задание согласно варианту, который соответствует номеру в общем списке группы. Обучающийся представляет отчет преподавателю в бумажном и электронном варианте и защищает свою работу, отвечая на вопросы по теме работы. Отчет выполняется своевременно согласно календарно-тематическому плану учебной дисциплины (модуля) «Ресторанный сервис».

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

– наличие нескольких типов тестовых заданий в одном билете;

– в тексте задания не должно быть двусмысленного толкования и неясных формулировок;

– задание и варианты ответов должны иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;

– не рекомендуется в формулировках заданий и вариантах ответов использовать фразы и слова, допускающих оценочные суждения субъекта, например, «большой», «небольшой», «много», «мало», «меньше», «больше», «часто», «всегда», «редко», «никогда» и т.п.

– варианты ответов должны быть грамотно согласованы с содержательной частью задания, однообразны по содержанию и структуре;

– между вариантами ответов должны быть четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;

– число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Во время тестирования все испытуемые должны работать самостоятельно, не оказывая влияния друг на друга..

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен с вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 вопросов. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут. В аудитории, где проводится экзамен, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданий или при наличии одной или двух незначительных ошибок в вычислении, решение четкое и обоснованное, использования творческих подходов;

36-45 баллов выставляется тогда, когда обучающийся показал способность к применению изученного материала к решению задач; объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; четкое оформление решения задач; решение содержит одну или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся овладел навыками решения стандартных задач, умением проводить аналитические расчеты и строить графики, но решение задач содержит большое количество существенных ошибок;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их решение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения задач.

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

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

3-семестр (очная форма обучения)

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма (в баллах)
Смысловой модуль I (текущее тестирование)			Смысловой модуль 2 (текущее тестирование)					
М1			М 2					
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	
15	**15**	**20**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

4-семестр (очная форма обучения)

Текущее тестирование и самостоятельная работа					Итоговый тест (экзамен)	Сумма в баллах
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2			
Т9	Т10	Т11	Т12	Т13	**60**	**100**
5	**5**	**10**	**10**	**10**		

Примечание. Т9, Т11, ... Т3 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Основы организации предприятий питания: сущность предприятий питания, их функции и место в инфраструктуре торгово-производственного комплекса; виды предприятий питания в условиях устойчивого развития и принципы их организации и деятельности; производственно-торговая структура предприятий питания.

2. Особенности организации и типы предприятий питания: основные принципы классификации предприятий питания; характеристика основных типов предприятий питания; основные правила работы предприятий питания.

3. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях питания: источники и организация снабжения предприятий питания, договорные отношения с поставщиками; организация складского хозяйства на предприятиях питания; организация тарного и транспортного хозяйства.

4. Основы научной организации труда на предприятиях питания: сущность и задачи научной организации труда в общественном питании; основные направления рациональной организации труда в общественном питании.

5. Нормирование труда на предприятиях питания: сущность, функции и принципы нормирования труда; методы нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени; методы исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени; разработка норм выработки.

6. Индустриальное производство продукции, полуфабрикатов, готовых блюд для предприятий питания: сущность, задачи и особенности индустриализации в сфере общественного питания. Недостатки индустриализации; условия, основные направления и преимущества индустриализации; характеристика, назначение функциональных емкостей и средств их перемещения; способы сохранения полуфабрикатов и кулинарных изделий для предприятий питания.

7. Оперативное планирование производства: общие принципы оперативного планирования; методика составления производственной программы заготовочных предприятий.

8. Основы организации централизованного производства полуфабрикатов для предприятий питания: общие принципы организации производства; особенности организации централизованного производства полуфабрикатов из овощей и картофеля; особенности организации централизованного производства полуфабрикатов из мяса; особенности организации централизованного производства полуфабрикатов из птицы и субпродуктов; особенности организации централизованного производства полуфабрикатов из рыбы.

9. Организация производственной деятельности в кулинарном, кондитерском, мучном цехах: особенности организации работы кулинарного цеха; организация деятельности кондитерского цеха; организация централизованного производства мучных изделий.

10. Организация работы цехов по доведению полуфабрикатов и кулинарных изделий до готовности: особенности организации работы горячего цеха предприятий питания различного типа; особенности организации работы холодного цеха предприятий питания различного типа; особенности организации работы цеха по производству сладких блюд.

11. Организация работы заготовочных цехов предприятий питания с полным производственным циклом и доготовочных: организация обработки овощей; организация производства полуфабрикатов из мяса, птицы, субпродуктов, рыбы; организация работы доготовочного цеха; организация работы цеха обработки зелени.

12. Организация раздачи пищи на предприятиях питания различного типа: виды и характеристика оборудования для реализации продукции на предприятиях питания; особенности особенности организации раздачи пищи на предприятиях питания различного типа.

13. Сущность предприятий питания, их функции и место в инфраструктуре торгово-производственного комплекса;

14. Виды предприятий питания и принципы организации их деятельности;

15. Классификация предприятий ресторанного хозяйства (общественного питания);

16. Характеристика типов предприятий ресторанного хозяйства (общественного питания).

17. Виды и назначения торговых помещений на предприятиях питания;
18. Уборка торговых помещений;
19. Оборудование торговых залов и расстановка мебели
20. Цели и задачи обслуживания потребителей на предприятиях питания;
21. Классификация услуг предприятий питания;
22. Виды, методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях питания.
23. Характеристика фарфоровой и керамической посуды;
24. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды;
25. Характеристика металлической посуды;
26. Характеристика столовых приборов;
27. Характеристика деревянной и пластмассовой посуды и приборов;
28. Столовое белье виды характеристика назначение.
29. Назначение и принципы составления меню;
30. Виды меню;
31. Карта вин;
32. Барная карта ресторана;
33. Оформление меню и карты вин;
34. Интерактивное меню ресторана.
35. Основные элементы процесса обслуживания;
36. Организация процесса обслуживания в зале;
37. Основные методы подачи блюд в ресторане;
38. Особенности подачи блюд;
39. Расчет с потребителями;
40. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
41. Банкет с полным обслуживанием официантами
42. Банкет с частичным обслуживанием официантами
43. Банкет «Фуршет»
44. Банкет «Коктейль»
45. Банкет чай (кофе)
46. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний
47. Обслуживание в гостиницах
48. Обслуживание в номерах гостиниц
49. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, тематических мероприятий (Кейтеринг)
50. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий
51. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте
52. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта
53. Обслуживание пассажиров водного транспорта