

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:26:16
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

ОМ 19 (6) 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»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой сервиса и
гостиничного дела

КАФЕДРА СЕРВИСА И
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Я.В. Дегтярева

(подпись)

«22» февраля 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.11 ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль: Менеджмент услуг

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

Разработчик:
ст. преподаватель



В.В. Дыбок

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «22» февраля 2024г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ
(наименование учебной дисциплины)

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

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-3 Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций в сфере услуг с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	<p>Тема 1. Организация обслуживания в столовых при промышленных предприятиях.</p> <p>Тема 2. Организация обслуживания в столовых в учебных заведениях: в ВУЗах, школах, ПТУ.</p> <p>Тема 3 Характеристика современных видов услуг и форм организации питания. Организация питания в санаториях и пансионатах.</p> <p>Тема 4. Особенности предоставления услуг по организации питания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.</p> <p>Тема 5. Организация питания на железнодорожном и воздушном транспорте.</p> <p>Тема 6. Организация питания на водном и автомобильном транспорте</p>	8
2	ПК-10. Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	<p>Тема 1. Организация обслуживания в столовых при промышленных предприятиях.</p> <p>Тема 2. Организация обслуживания в столовых в учебных заведениях: в ВУЗах, школах, ПТУ.</p> <p>Тема 3 Характеристика современных видов услуг и форм организации питания. Организация питания в санаториях и пансионатах.</p> <p>Тема 4. Особенности предоставления услуг по организации питания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.</p> <p>Тема 5. Организация питания на железнодорожном и воздушном транспорте.</p> <p>Тема 6. Организация питания на водном и автомобильном транспорте</p>	8

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-3 Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций в сфере услуг с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	ИДК-1ПК-3 Планирует работу подразделения на основе стратегических, тактических и оперативных планов с учетом корпоративной стратегии предприятия (организации) услуг.	Тема 1. Организация обслуживания в столовых при промышленных предприятиях.	Собеседование Тесты
		ИДК-2ПК-2 Осуществляет управление персоналом структурного подразделения, применяет систему мотивации сотрудников.	Тема 2. Организация обслуживания в столовых в учебных заведениях: в ВУЗах, школах, ПТУ.	Собеседование Тесты Практическая работа
		ИДК-3ПК-2 Обосновывает количественные и качественные требования к ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования.	Тема 3 Характеристика современных видов услуг и форм организации питания. Организация питания в санаториях и пансионатах.	Реферат Тесты
			Тема 4. Особенности предоставления услуг по организации питания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.	Реферат Тесты
			Тема 5. Организация питания на железнодорожном и воздушном транспорте.	Реферат Тесты
			Тема 6. Организация питания на водном и автомобильном транспорте	Реферат Тесты
2	ПК-10 Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	ИДК-1ПК-10 Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей.	Тема 1. Организация обслуживания в столовых при промышленных предприятиях.	Собеседование Тесты
		ИДК-2ПК-10 Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий.	Тема 2. Организация обслуживания в столовых в учебных заведениях: в ВУЗах, школах, ПТУ.	Собеседование Тесты Практическая работа
		ИДК-3ПК-10 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам.	Тема 3 Характеристика современных видов услуг и форм организации питания. Организация питания	Реферат Тесты
	ИДК-4ПК-10 Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.			

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства ²
			в санаториях и пансионатах.	
			Тема 4. Особенности предоставления услуг по организации питания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.	Реферат Тесты
			Тема 5. Организация питания на железнодорожном и воздушном транспорте.	Реферат Тесты
			Тема 6. Организация питания на водном и автомобильном транспорте	Реферат Тесты

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
1	Собеседование пройдено на высоком уровне (студент ответил на все вопросы преподавателя, владеет профильным понятийным аппаратом)
0,7	Собеседование пройдено на среднем уровне (студент в целом ориентируется в учебном материале, отвечает на вопросы, допустив некоторые неточности)
0,5	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 «Тест»

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

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил

	рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
2,5-2	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1-1,5	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	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (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	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При текущем модульном контроле проводится тестирование.

За тесты обучающийся получает в первом модуле во втором по 10 баллов.

По оценочному средству **тест**

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного или нескольких правильных ответов, открытого типа (с указанием ответов), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;
- задание и варианты ответов должно иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантов ответов использование фраз и слов, 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 необходимы четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;
- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

По дисциплине «Организация услуг питания» предусмотрен экзамен, который проводится в устной форме. В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

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 студентов.

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

Билет должен состоять из 6 вопросов: 5 теоретических вопроса и тестовые задания. Каждый вопрос оценивается в 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов.

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.

Текущее тестирование и самостоятельная работа						Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловый модуль № 1		Смысловый модуль № 2		Смысловый модуль № 3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6			
10	10	5	5	5	5	40	60	100

Примечание. T1, T2, ... T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Организация обслуживания социального питания. Обслуживание на предприятиях с рассредоточенными коллективами.
2. Организация питания для работников в вечернюю и ночную смены.

3. Лечебно-профилактическое питание на предприятиях.
4. Организация питания учащихся общеобразовательных школ.
5. Организация питания студентов высших и средних профессиональных учебных заведений
6. Факторы, влияющие на условия труда в организациях общественного питания.
7. Разделение и кооперация труда работников торгового зала.
8. Общие требования к обслуживающему персоналу в соответствии с ГОСТ.
9. Квалификационная характеристика официантов.
10. Чайный стол. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки. Особенности расчета.
11. Стол саморасчета. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки. Особенности расчета.
12. Фондю. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки. Особенности расчета.
13. Фламбирование. Особенности приготовления пищи в условиях естественного огня. Ассортимент блюд для фламбирования. Особенности подачи и оформления блюда.
14. Кофе-брейк, кофе-пауза. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки. Особенности расчета.
15. Шведский стол. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки. Особенности расчета.
16. Воскресный бранч. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки и обслуживания воскресного бранча.
17. Бизнес-ланч. Составление меню. Дизайн и оформление. Особенности сервировки. Особенности расчета.
18. Кейтеринг. Составление меню. Особенности доставки готовых блюд. Особенности расчета.
19. Транширование. Составление ассортимента блюд для порционирования. Инвентарь, посуда, приборы. Организация рабочего места и последовательность операций. Особенности демонстрации блюд.
20. Обслуживание гостей на высшем уровне. Особенности делового этикета. Особая форма одежды официантов. Особенности подачи блюд.
21. Пикник. Организация пикника. Составление меню. Форма одежды официантов. Подбор посуды и инвентаря.
22. Барбекю. Организация барбекю. Составление меню. Форма одежды официантов. Подбор оборудования, посуды и инвентаря.
23. Обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта.
24. Особенности обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте.
25. Особенности обслуживания потребителей на водном транспорте.
26. Особенности обслуживания потребителей на воздушном транспорте.
27. Особенности обслуживания потребителей на автомобильных дорогах.