



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.В.17 Организация службы питания гостиничного предприятия

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобен  
УМК факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

*ФИО, должность, ученая степень, звание*

*подпись, печать*

Разработчики:



*(подпись)*

преподаватель

*(занимаемая должность)*

Т.А. Моргунова

*(инициалы, фамилия)*



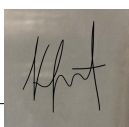
*(подпись)*

доцент

*(занимаемая должность)*

Н.С. Панкеева

*(инициалы, фамилия)*



*сь)*

доцент

*(занимаемая должность)*

Т.А. Краковская

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.17 Организация службы питания гостиничного предприятия». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, доклад/презентация, практическое задание, устный опрос) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету и экзамену.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.17 Организация службы питания гостиничного предприятия».

### 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-1.2	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК-1.3	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-3 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль материально-технического обеспечения деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1	Способен организовать процесс, определять процедуры, сроки реализации и периодичность материально-технического обеспечения работников
	ПК-3.2	Способен оценивать эффективность процессов и результатов материально-технического обеспечения
	ПК-3.3	Способен к построению системы взаимодействия и коммуникации между сотрудниками подразделения и представителями обслуживающих сервисных организаций

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

### 2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Теоретические основы организации службы питания в гостинице	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Тест, Д, Пз	Тест
2	Структура службы организации питания в гостинице	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Тест, Д, Пз	Тест
3	Основные требования к работе с гостем	ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-1.1, ПК-3.1	Тест, УО, Д, Пз	Тест
4	Управление персоналом службы организации питания в гостинице	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Тест, Д, УО	Тест
5	Технологии обслуживания в ресторане	ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.3	Тест, УО, Пз	Тест
6	Управление рестораном гостиницы	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-3.2	Д, Пз	<b>Нет!</b>

### 2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

## 2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

### 2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
3	ПК-1.2, ПК-3.2
4	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
5	ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.2, ПК-3.3

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	Режим работы, оборудование, присутствует обслуживание в номерах, разные типы гостей - проживающие в гостинице и внешние
2	a
3	b, c, d, f
4	a, b, c, d, e, f
5	1c, 2a, 3b

#### Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

Отличия ресторана в гостинице от самостоятельного ресторана в городе

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Уборка помещения, расстановка мебели к какому из этапов обслуживания гостей относится

- a. Предварительный
- b. Основной
- c. Заключительный

№ 3. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

Официант при себе всегда должен иметь

- a. Бумажные или влажные салфетки
- b. Зажигалку или спички
- c. Блокнот

- d. Штопор
- e. Набор столовых приборов
- f. Ручку

№ 4. Задание с множественным выбором. Выберите 6 правильных ответов.

В каких случаях потребитель может прибегнуть к кейтерингу?

- a. Вечеринка
- b. Прием гостей на природе
- c. Сопровождение конференции
- d. Проведение выставки, мероприятия
- e. Открытие салона
- f. Проведение свадьбы, дня рождения

№ 5. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Соотнесите верные варианты

- |                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| 1. Убирать грязную посуду следует     | a. Справа от гостя |
| 2. Подавать новые блюда следует       | b. Справа от гостя |
| 3. Разливают напитки, подходя к гостю | c. Слева от гостя  |

### **2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.3»**

№ 1. Теоретические основы организации службы питания в гостинице.

Составить сравнительную таблицу по функционалу сотрудников предприятия питания в гостинице

№ 2. Структура службы организации питания в гостинице.

Подготовить схему организации службы питания в гостинице

№ 3. Основные требования к работе с гостем.

Составить майнд-карту работы с гостем в гостинице

№ 4. Технологии обслуживания в ресторане.

Создать примерную сервировку столов для проведения завтраков с учетом особенностей гостиницы

№ 5. Управление рестораном гостиницы.

Составить схему взаимодействия работников ресторана в гостинице

### **2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.3»**

№ 6. Теоретические основы организации службы питания в гостинице.

Составить сравнительную таблицу по функционалу сотрудников предприятия питания в гостинице

№ 7. Структура службы организации питания в гостинице.

Подготовить схему организации службы питания в гостинице

№ 8. Основные требования к работе с гостем.

Составить майнд-карту работы с гостем в гостинице

№ 9. Технологии обслуживания в ресторане.

Создать примерную сервировку столов для проведения завтраков с учетом особенностей гостиницы

№ 10. Управление рестораном гостиницы.



Составить схему взаимодействия работников ресторана в гостинице

**2.3.4. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.2»**

*№ 11. Управление рестораном гостиницы.*

Составить схему взаимодействия работников ресторана в гостинице

**2.3.5. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.2»**

*№ 12. Управление рестораном гостиницы.*

Составить схему взаимодействия работников ресторана в гостинице

**2.3.6. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-1.1»**

*№ 13. Управление персоналом службы организации питания в гостинице.*

Подготовиться к устному опросу по управлению персоналом службы организации питания в гостинице

**2.3.7. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-1.2»**

*№ 14. Управление персоналом службы организации питания в гостинице.*

Подготовиться к устному опросу по управлению персоналом службы организации питания в гостинице

**2.3.8. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-1.3»**

*№ 15. Управление персоналом службы организации питания в гостинице.*

Подготовиться к устному опросу по управлению персоналом службы организации питания в гостинице

**2.3.9. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-3.1»**

*№ 16. Управление персоналом службы организации питания в гостинице.*

Подготовиться к устному опросу по управлению персоналом службы организации питания в гостинице

**2.3.10. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-3.2»**

*№ 17. Управление персоналом службы организации питания в гостинице.*

Подготовиться к устному опросу по управлению персоналом службы организации питания в гостинице

**2.3.11. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-3.3»**

*№ 18. Управление персоналом службы организации питания в гостинице.*

Подготовиться к устному опросу по управлению персоналом службы организации питания в гостинице

**3. Промежуточная аттестация**

### 3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

### 3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Особенности оформления меню в ресторане	ПК-1.1, ПК-3.1
2.	Карта вин в ресторане	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
3.	Организация кейтеринга в ресторане	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
4.	Организация завтраков в ресторане гостиницы	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
5.	Виды сервировки стола к ужину	ПК-1.1, ПК-3.1
6.	Виды сервировки стола к кофе-брейку	ПК-1.1, ПК-3.1
7.	Особенности обслуживания гостя во время завтрака	ПК-1.3, ПК-3.3
8.	Стандарты работы официанта при обслуживании гостя на банкете	ПК-1.2, ПК-3.2

### 3.3. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Составить карту расстановки столов и рассадки гостей с учетом запроса потребителя	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Структура работы персонала в ресторане гостиницы	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

№	Вопрос	Код компетенции
3.	Особенности функционирования службы официантов в ресторане	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-3.1

### 3.4. Тематика курсовых работ

— 1 Барная индустрия. 2 Народные рестораны, перспективы развития. 3 Опыт организации кофеен. 4 Организация работы диетических и вегетарианских ресторанов. 5 Характеристики и виды меню. Требования к составлению меню. 6 Структурирование карты вин, гармонизация ее с меню. 7 Организация обслуживания гостей в ресторанах. 8 Особенности организации обслуживания туристов. 9 Организационные основы управления персоналом в ресторане гостиницы. 10 Формирование профессиональной команды на основе современных методов управления персоналом в ресторане гостиницы. 11 Оценка профессионального уровня обслуживающего персонала ресторана. 12 Тенденции и перспективы развития ресторанов в сетевых гостиницах/отелях.

Этапы выполнения курсовой работы и методические рекомендации по ее написанию описаны в требованиях к курсовой работе и выставляются в электронной системе обучения факультета.

### 3.5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
3	ПК-1.2, ПК-3.2
4	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
5	ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.2, ПК-3.3

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	Режим работы, оборудование, присутствует обслуживание в номерах, разные типы гостей - проживающие в гостинице и внешние
2	a
3	b, c, d, f
4	a, b, c, d, e, f
5	1c, 2a, 3b

## Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

Отличия ресторана в гостинице от самостоятельного ресторана в городе

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Уборка помещения, расстановка мебели к какому из этапов обслуживания гостей относится

- a. Предварительный
- b. Основной
- c. Заключительный

№ 3. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

Официант при себе всегда должен иметь

- a. Бумажные или влажные салфетки
- b. Зажигалку или спички
- c. Блокнот
- d. Штопор
- e. Набор столовых приборов
- f. Ручку

№ 4. Задание с множественным выбором. Выберите 6 правильных ответов.

В каких случаях потребитель может прибегнуть к кейтерингу?

- a. Вечеринка
- b. Прием гостей на природе
- c. Сопровождение конференции
- d. Проведение выставки, мероприятия
- e. Открытие салона
- f. Проведение свадьбы, дня рождения

№ 5. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Соотнесите верные варианты

- |                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| 1. Убирать грязную посуду следует     | a. Справа от гостя |
| 2. Подавать новые блюда следует       | b. Справа от гостя |
| 3. Разливают напитки, подходя к гостю | c. Слева от гостя  |