ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения по дисциплине

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Туризм
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Дисциплина: Организация питания в туристических и гостиничных комплексах

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Организация питания в туристических и гостиничных комплексах» у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль): «Туризм», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИДК-ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей с учетом нормативно-правовых актов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг, применяя клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ по организации питания в сфере туризма; Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами в процессе организации питания; Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами в процессе организации питания.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основ организации питания в сфере туризма, владеет некоторыми умениями организации коммуникаций с заинтересованными сторонами, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в сфере организации питания в гостиничных и туристических комплексах.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание основных нор-	Повышенный

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
мативных актов в сфере организации общественного питания, практические умения и навыки коммуникаций на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области организации общественного питания, необходимые для решения конкретных задач, связанных с функционированием гостиничных и туристических комплексов; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, содержащейся в нормативно-правовой информации в сфере туризма, а также использования полученных сведений для принятия решений в области организации питания. Студент способен систематизировать и обобщать полученную при коммуникациях информацию, обосновывать выбор методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине представляет собой ответы на два задания. Ответы должны быть развернутые, с использованием современной литературы.

Контрольная работа считается сданной, если Вы выполнили оба задания в рамках своего варианта. При этом ответ должен быть четким и конкретным, а также содержать актуальную информацию, обоснованное мнение, подкрепленное ссылками на литературу.

Номер варианта контрольной работы Вы выбираете в соответствии с последней цифрой Вашей зачетной книжки. Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Вариант 1.

1. Какие классификации и характеристики услуг сервиса вы знаете?
2. Характеристика и основные функции службы питания.

Вариант 2.

1. Какие типы и классы предприятий питания представляют услуги питания в гостиничных и туристических комплексах?
2. Краткая характеристика разных видов меню.

Вариант 3.

1. С какими службами туристических и гостиничных комплексов осуществляет связь службы питания?
2. Перечислите организационные структуры службы питания, их зависимость от типа и класса предприятия питания.

Вариант 4.

1. Каковы основные функции руководителя службы питания в туристических и гостиничных комплексах?
2. Перечислите специальные планы (тарифы) питания туристов в туристических и гостиничных комплексах.

Вариант 5.

1. Какие завтраки предлагают в туристических и гостиничных комплексах?
2. Перечислите требования к обслуживающему персоналу при организации услуги room-service.

Вариант 6.

1. Какова последовательность расположения блюд в отечественной практике, в Европе, в Азии?
2. Разновидности кейтеринговой службы.

Вариант 7.

1. Почему меню является основным инструментом планирования прибыли при организации питания?
2. Основные этапы проектирования предприятий питания в туристических и гостиничных комплексах.

Вариант 8.

1. Назовите прогрессивные виды оборудования в ресторанах.
2. Что означает бесцеховая структура производства?

Вариант 9.

1. Перечислите методы контроля качества выпускаемой продукции.
2. Каковы современные тенденции в организации производства кулинарной продукции?

Вариант 10.

1. Перечислите этапы обслуживания туристов в номерах.
2. Каковы особенности организации питания иностранных туристов?

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «зачтено» выставляется, если:
- ответ на задания полный и аргументированный,
- представлены ссылки на современные источники информации;
- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «не зачтено» выставляется, если:
- ответ на задания содержит неактуальную информацию;
- допущены ошибки в аргументации ответов;
- допущены грубые ошибки в формулировках основных понятий.

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1.Особенности организации питания иностранных туристов, предприятия питания, обслуживающие иностранных индивидуальных и организованных туристов, способы предоставления услуг питания, формы обслуживания и расчетов, требования к персоналу, значимость меню и сервировка столов.

2.Специальные планы (тарифы), касающиеся питания туристов в туристических и гостиничных комплексах.

3.Классификация и характеристика гостиничных услуг (по Тимохину).

4. Организация банкета за столом с частичным обслуживанием, особенности проведения банкета, характер банкета, размещение гостей, сервировка, ассортимент блюд, требования к персоналу, продолжительность и т.д.

5.Разновидности и назначение (функции) подразделений службы питания.

6. Организация питания кейтеринговой службой. Суть технологии, виды кейтиринга, особенности каждого вида.

7.Классификация предприятий питания, представляющих услуги питания. Признаки классификации ПОП, классификационные признаки ресторанов, баров, кафе. (по ГОСТу)

8.Организация банкета с полным обслуживанием, особенности проведения банкета, характер банкета, размещение гостей, сервировка, ассортимент блюд, требования к персоналу, продолжительность и т.д.,

9.Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса предприятий питания в туристических и гостиничных комплексах, разновидность подразделений, подчиненность специалистов.

10.Особенности приемов (банкетов): банкет-чай, банкет по типу «буфет» (особенности проведения банкетов, характер банкетов, размещение гостей, сервировка, ассортимент блюд, требования к персоналу продолжительность и т.д.)

11.Функции руководителя службы питания в туристических и гостиничных комплексах.

12.Разновидности меню и их краткая характеристика.

13.Организация питания для индивидуальных туристов и организованных групп туристов в туристических и гостиничных комплексах.

14. Особенности приемов (банкетов): банкет – фуршет, банкет-коктейль (особенности проведения банкетов, характер банкетов, размещение гостей, сервировка, ассортимент блюд, требования к персоналу продолжительность и т.д.)

15. Особенности организация обслуживания гостей на высшем уровне(VIP), методы обслуживания, технологии обслуживания.

16.Варианты организации питания в отелях, их международное обозначение и значение.

17.Принципы создания меню, последовательность расположения блюд в отечественной практике и за рубежом.

18.Особенности организации поэтажных буфетов, характер обслуживания через буфеты (оснащение оборудованием и мебелью, ассортимент, персонал и т.д.).

19.Специальные формы обслуживания питанием гостей (ланч, бранч, линер, динер, кейтиринг), особенности каждого.

20.Организация обслуживания через мини-бары в туристических и гостиничных комплексах, особенности мини баров (персонал службы мини баров, способы предложения услуг мини баров и т.д.)

21.Классификация меню в международной практике, разновидность, суть каждого.

22.Требования к обслуживающему персоналу при организации услуги room-service (обслуживание в номерах).

23.Меню, как основной инструмент планирования прибыли при организации питания (ценовая политика, факторы, влияющие при разработке меню, цель планирования и задача).

24.Правила обслуживания гостей в номерах. Этапы обслуживания.

25.Контроль за качеством обслуживания и качеством выпускаемой продукции, методы контроля на предприятии питания.

26.Ускоренные формы организации питания, разновидности.

27.Цели и задачи системы безопасности на предприятиях питания.

28. Значение нормативно – технической документации для ПОП. Раскрыть суть закона РФ «Закон о защите прав потребителей».

29.Классификация услуг предприятий питания в туристических и гостиничных комплексах, разновидность, характеристика, критерии качества. (ГОСТ 31984 – 2012 УОП Общие требования).

30.Современные актуальные тенденции развития меню.

По компоненте компетенций «Уметь»

Закрытые задания

1. **В соответствии с какими нормативными документами классифицируются предприятия питания:**

а) в соответствии с ГОСТом 30389-2013г.;

б) в соответствии с санитарными нормами и правилами;

в) в соответствии со строительными нормами.

2. **Какая система классификации гостиниц характерна для стран: Египта, России, Венгрии, Франции, Кипра, Австрии:**

а) система категории и разрядов;

б) система букв;

в) система категорий;

г) система звезд.

3.Как подразделяются услуги гостиниц?

а) сезонные;

б) дополнительные;

в) временные;

г) основные;

д) сопутствующие.

4. Мини-бар гостиницы располагается:

а) в вестибюле (холле) гостиницы;

б) в поэтажном буфете;

в) в баре ресторана гостиницы;

г) в гостевых комнатах (номерах) гостиницы.

5. **В каком виде по режиму питания туристов предприятия питания предоставляют услуги?**

а) в виде завтрака;

б) полного пансиона, полупансиона;

в) специального питания, питания для детей;

г) всё вышеназванное.

6. Что относят к ускоренным формам обслуживания в ресторанах гостиниц.

а) зал-экспресс;
б) стол-экспресс;
в) шведский стол;
г) кейтеринг;
д) всё вышеуказанное.

7. Какие основные виды завтраков предоставляются в гостиничном комплексе?

а) только континентальный;
б) только расширенный (европейский);
в) английский, либо американский;
г) всё вышеперечисленное.

8. Организация системы контроля качества на предприятии питания в гостинице — это обязанность:

а) руководителя службы питания;
б) руководителя службы размещения;
в) руководителя службы бронирования.

9. Самая **востребованная форма организации питания туристов в гостиничных и туристических комплексах:**

а) шведский стол;
б) обслуживания по меню «А ля карт»;
в) обслуживание по меню «Табльдот».

10.» Сухой паек» это компенсация пропущенного:

а) завтрака;
б) обеда;
в) ужина.
Г) все вышеперечисленное.

11.С какими службами гостиниц в рамках международной туристической практики связана служба питания чаще всего?

а) с инженерно-технологическими;
б) с бронированием;
в) с приемом-размещением;
г) с отделом по персоналу;

12.Какие специальные планы (тарифы) выделяются в туристической практике, касающиеся питания?

а) американский план;

б) сезонный план;
в) бермудский план;
г) континентальный план;
д) европейский план;
е) модифицированный план

13.На каком месте по объему приносимого дохода находятся услуги питания в гостиничных предприятиях?

а) 1 место;
б) 2 место;
в) 3 место.

14.Какое специальное торгово – технологическое оборудование используется для организации шведского стола?

а) прилавок для подносов и для столовых приборов;
б) охлаждаемые прилавки;
в) прилавки с подогревом;
г) тележки с подогревом и охлаждаемые;
д) салат – бары;
е) все вышеперечисленное.

15.Время обеда, ужина при организации питания шведским столом:

а) 1 час;
б) 45 мин;
в) 25-30 мин.

16. В создании какого вида меню заказчик принимает непосредственное участие:

а) меню фирменных блюд;
б) меню заказных блюд;
в) меню банкетов.

17. На какие классы по уровню обслуживания подразделяются предприятия питания:

а) первый класс;
б) второй класс;
в) высший класс;
г) класс люкс.

18. При обслуживании организованных туристов повторяемость рационов питания не ранее:

а) чем через 4 дня;
б) чем через 10 дней;

в) чем через 7 дней.

19. В соответствии с туром или по желанию туристу могут предоставлять номер в комплексе:

а) с 3х. разовым питанием;
б) с 2х. разовым питанием;
в) с 1 разовым питанием;
г) все вышеперечисленное.

20. В какой категории звезд гостиниц должны быть бары в вестибюле (лобби – бар):

а) в 2 – 5- звездочных;
б) в 5 – звездочных;
в) в 3 – 5 –звездочных.

Открытые вопросы

1. Составьте должностные обязанности менеджера room-service в отеле 5 звезд.
2. Опишите функционал руководителя службы питания в туристических и гостиничных комплексах в соответствии с профессиональными компетенциями.
3. Составьте таблицу тарифов питания в соответствии с международными требованиями в туристических и гостиничных комплексах.
4. Составьте организационную структуру управления службы питания в пятизвездочном отеле.
5. Опишите технологию обслуживания официантами room-service в отеле.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Оцените взаимосвязь подразделений службы питания в туристических и гостиничных комплексах: выявите положительные и отрицательные моменты.
2. Оцените влияние технологической составляющей проекта предприятия питания.
3. Составьте список основных требований к качеству услуг питания согласно ГОСТа 31984 – 2012 УОП.
4. Выявите особенности организации питания на массовых мероприятиях.
5. Выявите особенности организации обслуживания гостей на высшем уровне (VIP).

6. Примените инструменты, с помощью которых Вы могли бы проанализировать качество обслуживания в зале ресторана в туристических и гостиничных комплексах (на конкретном примере).
7. Выявите особенности в организации диетического и лечебно-профилактического питания в санаторно-курортных комплексах.
8. Выявите особенности в организации питания для индивидуальных туристов и организованных групп туристов.
9. Обоснуйте выбор конкретного вида банкетов на предприятии питания для разных случаев у клиентов.
10. Обоснуйте использование специальных форм обслуживания питания (ланч, бранч, линер, динер, др.)
11. Выявите особенности банкета с полным обслуживанием и банкета с частичным обслуживанием.
12. Выявите особенности приемов (банкет-фуршет, банкет-коктейль и др.).
13. Составьте список должностных обязанностей менеджера room-service.
14. Опишите функционал руководителя службы питания в туристических и гостиничных комплексах в соответствии с профессиональными компетенциями
15. Составьте таблицу тарифов питания в соответствии с международными требованиями в туристических и гостиничных комплексах.
16. Составьте организационную структуру управления службы питания в пятизвездочном отеле.
17. Опишите технологию обслуживания номеров официантами room-service в отеле 5 звезд.
18. Составьте этапы производственного контроля на предприятиях общественного питания.

19. Оцените применение структуры бесцеховой и цеховой кухни ресторана.
20. Составьте меню с последовательностью написания блюд в практике страны.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и про-

		фессиональной деятельности
3	Удовлетво-рительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные програм-мой, знаком с основной литературой, рекомендо-ванной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовле-творительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении преду-смотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или при-ступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.