



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра менеджмента и экономики

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Ресторанный бизнес

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Ресторанный бизнес

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

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

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
3	Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
4	Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
5	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
6	Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы

	ресторана.			по дисциплине, типовой тестовый материал
7	Маркетинговая политика ресторана	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
8	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
	Фирменный стиль и дизайн ресторана.	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	3	ОПК-2 ПК-1	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).	Отлично	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом
		Зачтено		

Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				
	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса				
Знает	содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				

	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса				
Знает	содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				
	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса				
Знает	содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем
Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				

Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51-75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса

10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВОЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. В России рестораны классифицируют по следующим признакам:

1. месторасположению, архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания;

2. по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг;

3. по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

2. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

1. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды

2 «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»

3. «люкс»; «высший»; «первый»;

4. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд

3. Торговое помещение ресторана, предназначенное для сбора гостей перед банкетом

1. вестибюль

2. гардероб

3. аванзал

4. В горячем цехе выделяют

1. два отделения - суповое и соусное

2. три отделения - суповое, гарнирное и вторых блюд

3. три отделения - суповое, вторых блюд и напитков

5. Сервизную оборудуют

1. шкафами, стеллажами

2. сушильными полками, шкафами

3. посудомоечными машинами, стеллажами, шкафами
- 6 Фарфоровую посуду моют в
 1. двух ваннах
 2. трёх ваннах
 3. четырёх ваннах
 4. пяти ваннах
7. Эта тарелка не участвует в предварительной сервировке столов
 1. пирожковая
 2. закусочная
 3. сервировочная
 4. столовая мелкая
 5. десертная мелкая
8. Мольтон – это:
 1. небольшая скатерть, которая накрывается поверх основной
 2. подкладка из фланели, используемая под основную скатерть;
 3. скатерть, которая прикрепляется по периметру стола
9. Во Франции рестораны подразделяют на следующие категории:
 1. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды
 2. без всяких звёзд; 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3 мишленовские звезды
 3. классы «люкс»; «высший»; «первый»;
 4. 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3- мишленовские звезды; 4-мишленовские звезды;
 - 5- мишленовских звёзд
 6. 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3 мишленовские звезды
10. Ресторан это-
 1. общедоступное или обслуживающее определённый контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дня недели меню
 2. предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.
 3. предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки
11. Вестибюль это помещение
 1. предназначенное для непродолжительного ожидания мест в торговом зале гостями
 2. предназначенное. для хранения одежды
3. в котором расположен гардероб, вход в туалетные комнаты
12. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
 1. Да
 2. Нет
13. Рестораны национальных кухонь относят к числу?
 1. специализированных;
 2. полносервисных;
 3. ресторанам быстрого обслуживания;
14. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?
15. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:
 1. увеличение доходов;
 2. улучшение имиджа ресторана;
 3. удовлетворение нужд клиента (гостя);

4. совершенствование стиля и дизайна;
16. Меню «А ля карт» - это:
 1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
 2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
 3. меню, в котором перечислены дежурные блюда
17. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?
18. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это:
 1. фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку;
 2. традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку;
 3. нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;
19. Интерьер залов ресторана отражает, как правило,
 1. систему ценностей корпоративной культуры ресторана;
 2. концепцию ресторана;
 3. исторические аспекты формирования дизайна;
20. Кейтеринг - это:
 1. рекламная акция ресторана;
 2. форма выездного обслуживания в ресторане;
 3. тематическая направленность ресторана;
21. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?
 - 1) Эффективное обслуживание – это:
 1. Установление доброжелательных отношений с посетителями
 2. Необходимость работать очень быстро
 3. Профессиональное выявление потребностей у Гостя
 22. Эффективное обслуживание необходимо для того, чтобы:
 1. Посетители были довольны
 2. Гости удивлялись
 3. Посетители становились нашими постоянными Гостями
 23. Эффективное обслуживание Гостей всегда начинается:
 1. С безразличного взгляда одного из работников зала
 2. С улыбки
 3. С открытого взгляда
 24. Чтобы эффективно обслуживать посетителей, нужно относиться к ним:
 1. Как к друзьям
 2. Как к детям
 3. Как к дорогим Гостям
 25. Вы приветствуете посетителя словами:
 1. «Чем я могу вам помочь?»
 2. «Слушаю вас!»
 3. «Добрый день (утро, вечер)!»
 4. «Здравствуйте!»
 26. В приветствии особенно важную роль играет:
 1. Заинтересованная интонация официанта (бармена или др.)
 2. Прическа
 3. Улыбка
 27. Когда официант вступает в контакт с посетителем, он должен иметь:
 1. Открытую позу
 2. Закрытую позу
 3. Правильную (прямую) осанку

28. Когда официант(бармен) выясняет предпочтения Гостя, он задает вопросы:
1. Открытые
 2. Начинающиеся со слов – «какой», «чем», «сколько», «что именно»
 3. Закрытые
29. Если Гость нуждается в вашей консультации и просит помощи в выборе напитка или блюда, то вы обязательно должны:
1. Предложить несколько напитков (блюд) на выбор
 2. Предложить что-нибудь одно, не тратя время
 3. Указать на меню, чтобы Гость сам выбрал понравившееся
30. Профессиональный официант (бармен) обычно задает посетителю вопросы:
1. «Могу ли я вам помочь?»
 2. «Что вам предложить? О каком блюде рассказать? Чем вам помочь?»
 3. «Что вы любите? Что для вас важно?»
31. Перед тем как официант предлагает посетителю счет, он говорит:
1. «Вас посчитать?»
 2. «Что бы вы еще хотели заказать?»
 3. «Могу я вам помочь с выбором напитка после еды?»
32. Когда Гость спрашивает у официанта о блюде, которого нет в меню, то доброжелательный и профессиональный официант реагирует так:
1. «Нет, в меню этого нет. В нашем заведении этого не готовят»
 2. «Извините, к сожалению этого блюда нет в меню. Я могу принять заказ на остальные блюда и уточнить по поводу приготовления интересующего вас»
 3. «В нашем меню нет такого блюда, но я с удовольствием порекомендую вам аналогичное»
33. Если несколько посетителей одновременно требуют вашего внимания, то ваши действия будут такими:
1. Быть спокойным и уверенным и вежливо попросить терпения
 2. Громко сказать о том, что вы заняты и подойдете, как только освободитесь
 3. Обслужить первого Гостя, второму сказать «Сейчас я обслужу этого Гостя и сразу же помогу вам», а третьему предложить познакомиться с винной картой, в которой появились новые напитки
34. Говорить с Гостем на «языке пользы» значит:
1. Объяснить, что именно входит в состав блюда, и почему оно очень популярно у Гостей
 2. Рассказать о полезных свойствах блюда и о том как оно может быть приготовлено
 3. Сделать Гостю приятный комплимент и поговорить с ним о жизни
35. Заключительный этап эффективного обслуживания – это:
1. Прощальный жест – взмах поднятой руки
 2. Поблагодарить за чаевые.

ПЕРЕЧЕНЬ ТИПОВЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ И ЗАДАЧ

1. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания
2. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика
3. Назовите специализированные рестораны, их виды
4. Что представляет собой концепция ресторана
5. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
6. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса
7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню

10. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность ресторана
11. Классификация предприятий общественного питания
12. Полносервисные рестораны, их характеристика
13. Специализированные рестораны, их виды
14. Концепция и профиль ресторанного сервиса
15. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
16. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
17. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
18. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
19. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
20. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
21. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
22. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
23. Направления кадровой политики ресторана
24. Менеджмент ресторанного сервиса
25. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей.

ТИПОВАЯ ТЕМАТИКА ПО РЕФЕРАТОВ ДИСЦИПЛИНЕ

1. Основы ресторанного бизнеса
2. Концепция ресторанного сервиса
3. Музыка в ресторане
4. Особенности питания жителей зарубежных стран
5. Особенности ресторанов с национальной кухней
6. Основные виды специального обслуживания в ресторане
7. Этическая культура ресторанного сервиса
8. Эстетика оформления интерьера ресторана
9. Управление конфликтами в ресторане
10. Организация рекламы в ресторанном сервисе
11. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля
12. Организация и методы подбора персонала ресторана
13. Организация презентации ресторана
14. Основные формы продвижения ресторанных услуг
15. Менеджмент ресторанного сервиса
16. Инновации в сфере ресторанного бизнеса и условия повышения инновационной активности.
17. Изучение и прогнозирование спроса на продукцию и услуги ресторанно-гостиничного бизнеса.
18. Конкурентоспособность предприятий ресторанного бизнеса, оценка качества.
19. Организация контроля и пути повышения качества услуг предприятий питания.
20. Управление качеством услуг на предприятиях ресторанного бизнеса.
21. Оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятиях питания.
22. Управление сервисом в предприятиях питания.
23. Организация обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.
24. Мотивация и стимулирование труда и методы их активизации на предприятиях питания.
25. Методы управления персоналом и их использование в ресторанном сервисе.
26. Диагностика профессиональной пригодности персонала на предприятиях питания.
27. Особенности принятия, реализации и контроля решений на предприятиях питания.
28. Конкурентоспособность предприятий питания, факторы на нее влияющие.

29. Конкурентоспособность услуг предприятий питания и методы их обеспечения.
30. Совершенствование процессов обслуживания на предприятиях питания.
31. Формы обслуживания на предприятиях питания, их выбор и методы оценки.
32. Документы и показатели, регламентирующие показатели сервиса на предприятиях питания.
33. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг, формирование восприятия обслуживания.
34. Психология клиента и его поведение в процессе выбора исполнителя услуги.
35. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.
36. Управление знаниями на предприятиях питания как способ повышения конкурентоспособности.
37. Содержание сервиса и услуги на предприятиях питания. Понятие сервиса и услуги. Классификация и характеристика услуг. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания.
38. Задачи и пути совершенствования обслуживания на предприятиях питания. Требования к предприятиям питания различных типов и классов в рамках сервиса. Психология клиента, его поведение в процессе выбора исполнителя услуги. Этапы формирования восприятия процесса обслуживания. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания. Сущность и стратегия обслуживания. Виды, методы и формы обслуживания. Информационное обеспечение процесса обслуживания.
39. Характеристика и оснащение торговых помещений. Виды, назначение, характеристика торговых помещений. Классификация, характеристика посуды и приборов. Виды, назначение столового белья.
40. Подготовка к обслуживанию гостей. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Виды и последовательность сервировки столов.
41. Организация и искусство обслуживания. Технология и последовательность обслуживания. Основные способы подачи блюд. Особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков.
42. Особенности организации обслуживания в барах. Виды и характеристика баров. Классификация напитков в барах. Планирование работы бара. Организация работы бара. 7. Приемы и банкеты. Современный этикет и деловой протокол. Виды и характеристика приемов и банкетов. Виды и особенности дипломатических приемов. Организация банкетов и приемов. Комбинированные банкеты их характеристика и организация.
43. Специальные формы обслуживания. Особенности организации обслуживания в гостинице. Характеристика специальных форм обслуживания. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания.
44. Организация обслуживания иностранных туристов. Правила обслуживания иностранных туристов. Особенности традиций и кухонь народов мира. Прогрессивные формы обслуживания иностранных туристов. Обслуживание иностранных туристов в номерах гостиницы. Организация встреч, проводов и питания туристов.
45. Системы безопасности важнейший элемент сервиса на предприятиях питания. Содержание и организация охранных мероприятий. Организация контроля за сохранностью продуктов, ликероводочных и других напитков и изделий в процессе производства, хранения и реализации.

ТЕМЫ ЭССЕ

(докладов, сообщений, в том числе в форме презентаций)

1. Региональные и локальные сети на территории РФ.
2. «McDonalds» и его роль в развитии кафе быстрого питания на территории РФ.
3. Концепция «Subway» как альтернатива «McDonalds» на ресторанном рынке РФ.
4. Опыт «Sbarro» в формировании сети пиццерий на территории РФ.

5. Крупнейшие ресторанные холдинги на рынке общественного питания России.
6. Современный Российский рынок кейтеринга. Общая характеристика.
7. Развитие сегмента предприятий питания формата fast-food.
8. Развитие сегмента предприятий питания формата street-food.
9. Развитие сегмента предприятий питания формата fast-casual.
10. Развитие сегмента предприятий питания формата casual-dining.
11. Развитие сегмента предприятий питания формата fine-dining.
12. Развитие сегмента предприятий питания формата QSR.
13. Развитие сегмента предприятий питания формата food-court.
14. Развитие сегмента предприятий питания формата free-flow .
15. Развитие сети кофеен на современном ресторанном рынке.
16. Тенденции развития предприятий общественного питания на автомобильных трассах.
17. Тенденции развития предприятий общественного питания в высших и средних учебных заведениях.
18. Столовая как перспективный тип предприятия общественного питания.
19. Современные проблемы кадрового обеспечения общественного питания и сферы услуг.
20. Формирование «непрофильных» (сопутствующих) рынков ресторанного бизнеса и их роль в обеспечении качества услуг питания.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

- 100-91 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно
- 90-77 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы
- 76-62 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы
- 61-50 баллов - если сочинение представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы, оформлении работы

ТЕМЫ ГРУППОВЫХ И/ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

1. Ресторанный бизнес как сфера предпринимательской деятельности: понятие и сущность.
2. Ресторанный бизнес как объект управления.
3. Государственное регулирование ресторанного бизнеса в Российской Федерации.
4. Методологические основы определения эффективности коммерческой деятельности в ресторанном бизнесе.
5. Общая ситуация и перспективы развития российского рынка общественного питания.

6. Современное состояние и перспективы развития общественного питания на территории Приморского края и в г. Владивостоке.
7. Концепция и профиль предприятия общественного питания на современном рынке.
8. Кулинарная и тематическая специализация ресторана как фактор успешного развития бизнеса в современных условиях.
9. Общая ситуация и перспективы развития транснациональных сетей на Российском рынке общественного питания.
10. Общая ситуация и перспективы развития федеральных сетей на Российском рынке общественного питания.

Критерии оценки творческого задания, выполняемого на практическом занятии:

- 100-91 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет
- 90-77 - баллов - работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
- 76-62 балла – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы
- 61-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе,

		последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

- 1 Классификация предприятий общественного питания
- 2 Полносервисные рестораны, их характеристика
- 3 Специализированные рестораны, их виды
- 4 Концепция и профиль ресторанного сервиса
- 5 Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
- 6 Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
- 7 План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение

- 8 Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
- 9 Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
- 10 Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
- 11 Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
- 12 Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
- 13 Направления кадровой политики ресторана
- 14 Менеджмент ресторанный сервиса
- 15 Подготовка ресторана к приему гостей.
- 16 Концепция ресторана и её структура
- 17 Основные стратегии ценообразования в ресторане
- 18 Организационная структура ресторана
- 19 Правила оформления и составления меню
- 20 Особенности питания жителей зарубежных стран
- 21 Основные типы ресторанного обслуживания
- 22 Современные формы ресторанного обслуживания
- 23 Атмосфера и дизайн ресторана
- 24 Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы
- 25 Кодекс профессиональной этики работника ресторана
- 26 Особенности профессионального поведения работника ресторана
- 27 Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана
- 28 Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе
- 29 Формы продвижения ресторанных услуг
- 30 Особенности организации презентации ресторана.
- 31 Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности
- 32 Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса
- 33 Маркетинг ресторана, его основные функции
- 34 Организация рекламы в ресторанном сервисе.
- 35 Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса

Образцы тестовых заданий, включающих вопросы закрытого или открытого типа

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
1. Да 2. Нет
2. Рестораны национальных кухонь относят к числу? 1. специализированных; 2. полносервисных; 3. ресторанам быстрого обслуживания;
3. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?
4. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является: 1. увеличение доходов; 3. улучшение имиджа ресторана; 2. удовлетворение нужд клиента (гостя); 4. совершенствование стиля и дизайна;
5. Меню «А ля карт» - это: 1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой; 2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене; 3. меню, в котором перечислены дежурные блюда
6. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?
7. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это: 1. фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку; 2. традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку; 3.

нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;

8. Интерьер залов ресторана отражает, как правило, 1. систему ценностей корпоративной культуры ресторана; 2. концепцию ресторана; 3. исторические аспекты формирования дизайна;

9. Кейтеринг -это: 1. рекламная акция ресторана; 2. форма выездного обслуживания в ресторане; 3. тематическая направленность ресторана;

10. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм.-М.6 Альфа-М, Инфра-М, 2012

Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме.-М.: Форум, 2012

Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.-М.:ИНФРА-М, 2013

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства.-М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература

Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: - Альфа-М:ИНФРА-М, 2014-624с(Бакалавр.)

Юрченко Н.А. Основы маркетинга в сервисе: практикум.- Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012

Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].