

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Организация ресторанной деятельности»

43.03.02 Туризм

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Разработчик:

Старший преподаватель _____ Степанюга Л.А.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой _____ Свиридова Н.Д.

(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организация ресторанной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Когда появились первые рестораны в современном понимании этого слова?

- А) В Древнем Риме
- Б) В Средневековой Европе
- В) В XVIII веке во Франции
- Г) В XIX веке в США

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ

Что означает термин «ресторан»?

- А) Место, где подают еду и напитки
- Б) Гостиница с полным пансионом
- В) Магазин, торгующий продуктами питания
- Г) Спортивный клуб с кафе

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Выберите один правильный ответ

Какова основная функция ресторанного хозяйства в сфере гостеприимства?

- А) Предоставление жилья
- Б) Организация досуга
- В) Предоставление еды и напитков
- Г) Транспортировка туристов

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Выберите один правильный ответ

Какие помещения входят в состав торгового зала ресторана?

- А) Барная стойка, кухня, гардероб
- Б) Зал для посетителей, барная стойка, туалетные комнаты
- В) Кухня, кладовая, кабинет директора
- Г) Гардероб, туалетные комнаты, склад

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

5. Выберите один правильный ответ

Что входит в перечень материально-технического обеспечения ресторана?

- А) Мебель, посуда, кухонное оборудование
- Б) Постельное белье, полотенца, шампуни
- В) Инвентарь для уборки, моющие средства
- Г) Продукты питания, напитки, специи

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между функциями ресторанного хозяйства и их описанием.

Функция	Описание
1) Питание	А) Организация досуга и развлечений
2) Обслуживание	Б) Предоставление еды и напитков
3) Развлечения	В) Поддержание чистоты и порядка
4) Гигиена	Г) Создание комфортной атмосферы для приема пищи

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Установите соответствие между ролями ресторанного хозяйства и их примерами.

Роль	Пример
1) Экономическая	А) Создание рабочих мест
2) Социальная	Б) Повышение уровня жизни населения
3) Культурная	В) Сохранение национальных кулинарных традиций
4) Образовательная	Г) Обучение персонала новым технологиям приготовления пищи

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Установите соответствие между видами ресторанов и их особенностями.

Вид ресторана	Особенность
1) Fast food	А) Высокая скорость обслуживания
2) Fine dining	Б) Элитная кухня и высокий уровень сервиса
3) Buffet	В) Самообслуживание и разнообразие блюд
4) Café	Г) Неформальная обстановка и легкий перекус

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Установите соответствие между этапами подготовительной работы и их содержанием.

Этап подготовки	Содержание этапа
1) Планирование	А) Составление меню и списка приглашенных
2) Подготовка зала	Б) Распределение обязанностей среди персонала
3) Составление меню	В) Декорирование зала и расстановка мебели
4) Подготовка персонала	Г) Согласование деталей с заказчиком

Правильный ответ: 1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов анализа рынка кейтеринговых услуг.

- А) Сбор и анализ статистических данных
- Б) Определение целевой аудитории
- В) Исследование конкурентов
- Г) Прогнозирование тенденций
- Д) Оценка рыночных возможностей

Правильный ответ: Б, В, А, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Установите правильную последовательность видов кейтеринга в порядке увеличения сложности организации.

- А) Банкетный кейтеринг
- Б) Кейтеринг на борту транспортных средств
- В) Социальный кейтеринг
- Г) Выездной кейтеринг
- Д) Корпоративный кейтеринг

Правильный ответ: Г, Д, А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Установите правильную последовательность требований к материально-техническому обеспечению кейтеринговой деятельности.

- А) Наличие специализированного оборудования для приготовления пищи
- Б) Соответствие инвентаря гигиеническим нормам
- В) Надёжность и долговечность используемого оборудования
- Г) Эстетичный вид и удобство использования инвентаря

Д) Соответствие оборудования требованиям безопасности

Правильный ответ: Д, Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Установите правильную последовательность этапов анализа меню предприятия ресторанного хозяйства.

А) Оценка разнообразия блюд

Б) Анализ сезонности ингредиентов

В) Оценка ценовой политики

Г) Анализ популярности блюд

Д) Оценка соответствия меню концепции заведения

Е) Анализ структуры меню

Правильный ответ: Д, Е, А, Б, Г, В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Для оценки соответствия блюд ожиданиям клиентов используется _____ подход.

Правильный ответ: ценностный

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Автоматизация процессов и внедрение новых технологий, таких как мобильные приложения для заказа и оплаты, являются важными элементами _____ ресторанного бизнеса.

Правильный ответ: модернизации

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Рестораны могут различаться по способу подачи блюд и взаимодействия с гостями. Например, существуют рестораны с полным обслуживанием, буфеты и фаст-фуды. Такой вид классификации называется _____.

Правильный ответ: сервисная

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Предприятия ресторанного хозяйства могут специализироваться на различных кухнях мира, таких как русская, итальянская, японская и другие. Этот тип классификации называется _____.

Правильный ответ: кулинарная

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Что такое ресторанное хозяйство?

Правильный ответ: Ресторанное хозяйство – это отрасль экономики, занимающаяся организацией производства, реализации и потребления пищи вне дома. Оно включает в себя деятельность ресторанов, кафе, баров и других предприятий общественного питания

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Ответьте на вопрос:

Какие глобальные тренды влияют на развитие ресторанного хозяйства?

Правильный ответ: Основные мировые тренды включают цифровизацию (онлайн-заказы, доставка), акцент на здоровое питание, устойчивые практики (экологичные продукты, сокращение отходов) и персонализированный подход к клиентам

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Ответьте на вопрос:

Почему здоровое питание стало важным направлением в ресторанном бизнесе?

Правильный ответ: Здоровое питание набирает популярность благодаря росту осведомлённости потребителей о пользе сбалансированного рациона для здоровья. Люди стремятся выбирать рестораны, предлагающие полезные и натуральные блюда

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Ответьте на вопрос:

Как технологии меняют ресторанную индустрию?

Правильный ответ: Технологии, такие как системы автоматизации заказов, мобильные приложения и бесконтактные платежи, ускоряют процессы обслуживания, улучшают взаимодействие с клиентами и повышают эффективность работы ресторанов

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Опишите основные принципы управления и контроля процессов обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства. Включите в ваш ответ описание методов, используемых для обеспечения высокого качества обслуживания, а также меры, принимаемые для повышения эффективности работы персонала.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Управление и контроль процессов обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства направлены на обеспечение высокого уровня удовлетворённости клиентов и повышение эффективности работы всего заведения.

Основные принципы включают планирование, организацию, координацию и контроль всех операций, связанных с обслуживанием посетителей.

Методы обеспечения высокого качества обслуживания:

- Стандартизация процессов: Создание чётких стандартов обслуживания позволяет унифицировать действия персонала и обеспечить стабильное высокое качество услуг. Стандарты охватывают приветствие гостей, подачу блюд, уборку столов и решение конфликтных ситуаций.

- Обучение персонала: Регулярное обучение сотрудников помогает поддерживать высокий уровень профессиональных навыков. Тренинги могут включать правила этикета, техники общения с клиентами, знание меню и винной карты, а также навыки решения проблем.

- Мониторинг удовлетворённости клиентов: Постоянный сбор обратной связи через анкеты, опросы и онлайн-отзывы позволяет оперативно выявлять проблемы и улучшать качество обслуживания. Важно реагировать на замечания и предложения клиентов.

- Использование технологий: Современные системы управления рестораном, такие как POS-системы, мобильные приложения и программы бронирования столиков, автоматизируют многие процессы и делают обслуживание быстрее и удобнее.

Меры для повышения эффективности работы персонала:

- Мотивация сотрудников: Создание системы поощрений и бонусов за качественное выполнение обязанностей мотивирует персонал стремиться к лучшему результату. Признание заслуг и карьерный рост также способствуют повышению лояльности работников.

- Оптимизация рабочих процессов: Грамотное распределение задач между сотрудниками и минимизация дублирования функций повышает производительность труда. Это достигается путём внедрения эффективных графиков смен и оптимизации нагрузки на персонал.

- Командная работа: Поддержание командного духа и организация тимбилдинговых мероприятий способствует лучшей координации внутри коллектива. Совместные усилия позволяют быстрее решать возникающие трудности и повышать общую эффективность работы.

- Контроль и оценка производительности: Регулярный аудит работы персонала, включая тайных покупателей и внутренние проверки, помогает выявить слабые стороны и принять корректирующие меры. Важным элементом является предоставление конструктивной критики и предложений по улучшению.

Таким образом, управление и контроль процессов обслуживания требуют комплексного подхода, включающего стандарты, обучение, использование технологий и мотивацию персонала. Эти меры обеспечивают

высокие стандарты обслуживания и создают благоприятные условия для успешной работы ресторана.

Критерии оценивания: наличие в ответе принципов (планирование, организацию, координацию и контроль) и описание методов, используемых для обеспечения высокого качества обслуживания

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация ресторанной деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 43.03.02 Туризм.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)