

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)

» 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Управление службой питания в гостинице»
43.04.03 Гостиничное дело
«Управление гостиничным хозяйством»

Разработчик:
Доцент.

(подпись) Пяткова Н.П.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой (подпись) Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление службой питания в гостинице»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какую основную функцию выполняет менеджер службы питания в гостинице?

- А) Управляет персоналом кухни
- Б) Организует закупки продуктов
- В) Контролирует качество блюд

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных методов контроля затрат наиболее эффективен для управления рестораном?

- А) Метод "затраты-выгоды"
- Б) ABC-анализ
- В) Метод нормативных затрат
- Г) SWOT-анализ

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. Выберите один правильный ответ

Для чего используется ABC-анализ в управлении финансами ресторана?

- А) Для оценки эффективности маркетинговых кампаний
- Б) Для анализа себестоимости продукции
- В) Для разработки стратегии развития бизнеса
- Г) Для распределения ресурсов между различными категориями товаров

Правильный ответ: Г.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

4. Выберите один правильный ответ

Что включает в себя логистика ресторана при гостинице?

- А) Закупку продуктов и инвентаря
- Б) Транспортировку и хранение продуктов
- В) Управление запасами
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

5. *Выберите один правильный ответ*

Какая характеристика не относится к корпоративной культуре ресторана?

- А) Униформа персонала
- Б) Стандарты общения с гостями
- В) Индивидуальная мотивация сотрудников
- Г) Культура безопасности и гигиены

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. *Установите соответствие между методом учета продуктов с его описанием:*

Метод учета продуктов	Описание метода
1) Партионный учет	А). Учитываются количественные и стоимостные показатели товаров
2) Количественно-суммарный учет	Б) Учитываются остатки и движение товаров на складе
3) Сальдовый метод	В) Учитываются партии поступивших товаров
4) Инвентарный учет	Г) Проводится регулярная инвентаризация запасов

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. *Установите соответствие между правилами обслуживания с их содержанием:*

Правило обслуживания	Содержание
1) Золотое правило	А) Соблюдать постоянство в качестве обслуживания
2) Последовательность	Б) Эффективно управлять временем для быстрого и качественного обслуживания
3) Управление временем	В) Всегда относиться к гостям так, как хотелось бы, чтобы относились к тебе самому

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. *Установите соответствие между технологиями и их применения в службе питания*

Технология	Применение
1) Система кассовых операций	А). Автоматизация расчетов и учета

Технология	Применение
	заказов
2) Управление запасами	Б) Управление процессом приготовления блюд на кухне
3) Система отображения на кухне	В) Управление запасами продуктов и инвентаря

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Установите правильную последовательность этапов составления бюджета ресторана в правильной последовательности, учитывая необходимость оценки текущего состояния и прогнозирования будущих изменений:*

- А) Формулировка стратегических целей ресторана
- Б) Анализ финансовых показателей за предыдущий период
- В) Оценка экономической обстановки
- Г) Прогнозирование доходов на основе рыночных тенденций
- Д) Распределение бюджета по категориям затрат
- Е) Утверждение бюджета руководством
- Ё) Планирование расходов на следующий год
- Ж) Корректировка бюджета после утверждения

Правильный ответ: В, Б, А, Г, Ё, Д, Е, Ж.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. *Установите правильную последовательность шагов при открытии ресторана в гостинице*

- А) Получение разрешений и лицензий
- Б) Разработка концепции ресторана
- В) Разработка меню
- Г) Разработка бизнес-плана
- Д) Подбор и обучение персонала
- Е) Открытие ресторана
- Ё) Закупка оборудования и мебели
- Ж) Проведение рекламных кампаний

Правильный ответ: Г, Б, В, А, Ё, Д, Ж, Е.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. *Установите правильную последовательность шагов проведения внутреннего аудита качества обслуживания:*

- А) Разработка рекомендаций

- Б) Презентация результатов
- В) Определение целей аудита
- Г) Сбор данных
- Д) Реализация рекомендаций
- Е) Анализ данных
- Ё) Подготовка плана аудита

Правильный ответ: В, Ё, Г, Е, А, Б, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

4. Установите правильную последовательность шагов введения новой технологии в ресторан:

- А) Исследование рынка и выбор технологии
- Б) Обучение персонала
- В) Анализ результатов и корректировка
- Г) Тестирование технологии
- Д) Полноценное использование технологии
- Е) Внедрение технологии

Правильный ответ: А, Б, Е, Г, В, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

5. Установите правильную последовательность организации обслуживания на выездном мероприятии:

- А) Подбор и обучение персонала
- Б) Транспортировка оборудования и продуктов
- В) Завершающие работы и уборка
- Г) Подписание контракта с клиентом
- Д) Организация места проведения
- Е) Обслуживание гостей
- Ё) Планирование и подготовка меню

Правильная ответ: Г, Ё, А, Б, Д, Е, В.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Шеф-повар отвечает за разработку меню, контроль качества блюд и _____.

Правильный ответ: управление кухонным персоналом, а также закупку продуктов и соблюдение санитарных норм.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Эффективное управление персоналом в службе питания основывается на принципах _____, что позволяет поддерживать высокий уровень сервиса.

Правильный ответ: мотивации, обучения и постоянного развития профессиональных навыков.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Контроль качества в ресторане осуществляется посредством регулярного проведения внутренних проверок, сбора обратной связи от гостей и _____.

Правильный ответ: использования системы тайных покупателей.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Анализ финансовых показателей, таких как себестоимость блюд, валовая прибыль и _____, позволяет своевременно выявлять неэффективные расходы и принимать меры по их оптимизации.

Правильный ответ: процент затрат на рабочую силу.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите основные задачи службы питания в гостинице.

Правильный ответ: обеспечение высокого качества блюд и обслуживания; эффективное управление запасами продуктов и ресурсами; поддержание удовлетворенности гостей и формирование лояльности.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

2. *Ответьте на вопрос:*

Назовите два ключевых показателя эффективности, которые используются для оценки работы службы питания в гостинице.

Правильный ответ: уровень удовлетворенности гостей, измеряемый через опросы и отзывы; финансовая рентабельность, выраженная в соотношении доходов и затрат.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Какие современные технологии и инновации применяются в управлении процессами обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе, и каким образом они улучшают качество сервиса?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

1. Автоматизация процессов: системы управления заказами (POS-системы), позволяющие быстрее обрабатывать заказы и уменьшать количество ошибок.
2. Онлайн-бронирования и мобильные приложения: клиенты могут легко забронировать столик или номер, что повышает удобство и снижает нагрузку на персонал.
3. Бесконтактные платежи: технологии, такие как NFC и QR-коды, делают оплату более быстрой и безопасной.
4. Искусственный интеллект и чат-боты: автоматические помощники могут отвечать на частые запросы клиентов, освобождая время персонала для более сложных задач.
5. Анализ данных: сбор и обработка информации о предпочтениях клиентов позволяет персонализировать предложения и улучшать маркетинговые кампании.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех пунктов.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление службой питания в гостинице» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

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 43.04.03 Гостиничное дело.

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)