

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 13:15:24
Уникальный идентификатор документа:
f498e59e83f65dd7c7ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОРГАНИЗАЦИЯ СНАБЖЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2023

Автор-составитель: Ноздрин Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	4
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	6
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	10

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Организация снабжения предприятия общественного питания» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-1 Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-6 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
	ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимость продуктов
ПК-7 Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
	ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
	ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	ПК-1	Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	1 Этап - Знать: ПК-1.1 Основы бизнес-анализа при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
			2 Этап - Уметь: ПК-1.2 Осуществлять обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-1.3 Навыками применения законодательства РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
2.	ПК-6	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-6.1. Способы приема и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-6.2 Приготавливать блюда и напитки в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-6.3 Алгоритмами контроля и оценки качества товаров и услуг; - способами осуществления калькуляции себестоимости продуктов.
3.	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	ПК-1	Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-1.1 Основы бизнес-анализа при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ЗАЧТЕНО 1.Глубокое и прочное усвоение программного материала. 2.Свободное владение понятийным аппаратом,

		ре гостеприимства и общественного питания	<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-1.2 Осуществлять обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания <i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-1.3 Навыками применения законодательства РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	умение использовать его в анализе бизнес-процессов и явлений; 3. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы; 4. Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий жизни гостиничного предприятия; 5. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; 6. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. НЕ ЗАЧТЕНО 1. Незнание значительной части программного материала; 2. Незнание основных терминов, классификаций; 3. Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики; 4. Неумение приводить примеры из реалий жизни гостиничного предприятия; 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; 6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
2.	ПК-6	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-6.1. Способы приема и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей <i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-6.2 Приготавливать блюда и напитки в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности <i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-6.3 Алгоритмами контроля и оценки качества товаров и услуг; способами осуществления калькуляции себестоимости продуктов.	НЕ ЗАЧТЕНО 1. Незнание значительной части программного материала; 2. Незнание основных терминов, классификаций; 3. Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики; 4. Неумение приводить примеры из реалий жизни гостиничного предприятия; 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; 6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
3	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания <i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания <i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.	НЕ ЗАЧТЕНО 1. Незнание значительной части программного материала; 2. Незнание основных терминов, классификаций; 3. Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики; 4. Неумение приводить примеры из реалий жизни гостиничного предприятия; 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; 6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный опрос в форме собеседования

Вопросы собеседования:

1. Назовите виды снабжения предприятий общественного питания.
2. Какие требования предъявляют к продовольственному снабжению?
3. Какие источники используют для продовольственного снабжения?
4. Что является дополнительным источником поставки товаров на предприятия общественного питания?
5. На какие группы делят продовольственные ресурсы по характеру образования?
6. Кто является посредником предприятий в закупке товаров?
7. Какие критерии необходимо соблюдать при выборе поставщика?
8. Какой документ составляют на поставку продуктов?
9. Назвать основные этапы приемки товара.
10. Как и по каким документам производят приемку продуктов на предприятиях?
11. Какие установлены сроки приемки товаров?
12. Как производят приемку товаров по качеству?
13. В каких случаях товар запрещается принимать?
14. Назвать нормативно-техническую документацию, регламентирующую снабжение.
15. Назовите виды потерь и процессы, их вызывающие.
16. Что такое естественная убыль?
17. Назовите основные меры по предупреждению и снижению потерь.
18. Какие процессы происходят в пищевых продуктах при хранении?
19. Расскажите об условиях и сроках хранения пищевых продуктов. 6. Назовите правила товарного соседства.
20. Назовите основополагающие принципы хранения.
21. Что такое тара и ее назначение?
22. Как классифицируется тара по виду материала?
23. Как классифицируется тара по степени жесткости?
24. Как классифицируется тара по степени специализации?
25. Как классифицируется тара по кратности использования?
26. Назвать этапы организации тарного хозяйства.
27. Назвать основные направления совершенствования тарного хозяйства.
28. Как осуществляют приемку тары?
29. Какие мероприятия необходимо планировать по сокращению расходов по таре?
30. С помощью, каких инструментов производят вскрытие тары?
31. Какие требования предъявляются к хранению тары?

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Практические задания по темам

Практическое задание № 1. Определение потребности в сырье для приготовления блюд по плану-меню и текущих запасов с учетом сроков хранения

1. Сколько порций «Котлет свекольных» можно приготовить в ноябре, если имеется 17,5 кг свеклы?
2. Определить массу очищенной моркови при обработке 50 кг в октябре?
3. Определить количество отходов при обработке 20 кг молодого картофеля.
4. Определить количество отходов при обработке 19 кг моркови в июле.
5. Определить количество отходов при обработке 35 кг свеклы в феврале.
6. Определить количество отходов при обработке 112 кг картофеля в марте.
7. Определить массу отходов при обработке 40 кг горбуши, не разделанной на филе с кожей, без костей.
8. Определить массу отходов при обработке судака крупного размера, не разделанного на непластованные куски, если масса брутто составила 60 кг.
9. Определить количество отходов при обработке 10 кг мелкого окуня морского потрошенного с головой для жарки в целом виде.
10. Определить количество отходов при обработке 17 кг сома крупного, неразделанного на филе без кожи и костей.

Практическое занятие № 2. Составление отчета по организации снабжения продовольственными товарами

Практическое задание № 3. Проведите сенсус рынка предприятий общественного питания и финансовую аналитику

1. Выявить тип продукции, с которыми работает поставщик-компания
2. Провести аналитику компаний, поставляющих данную продукцию
3. Проведите сравнительный анализ

Практическое занятие № 4. Составьте отчеты по приемке и хранению продовольственных товаров

В столовой №1 со склада в буфет следующий товар: виноград – 5 кг.; апельсины – 30 кг.; печенье – 10 кг.; шоколад «Алёнка» - 20 шт.; минеральная вода «Зеленоградская» - 20 бутылок по 0,5 л. Оформить бланк «Накладная» на получение товара. Недостающие данные возьмите произвольно.

На склад школьной столовой с бакалейной базы поступили следующие продукты: макароны по цене 40 рублей в количестве 40 кг; крупа гречневая по цене 100 рублей в количестве 50 кг; сахар песок по цене 36 рублей в количестве 100 кг; пшено по цене 42 рубля в количестве 30 кг. Оформите накладную на получение товара датой текущего дня. Недостающие данные возьмите произвольно.

При приёмке овощей с плодоовощной базы №1 на склад цеха питания №39 завода «ЛЗЭС» выявлена недостача картофеля. В накладной №15 от 02.10.2013г. указано, что картофель поставлен в количестве 500 кг по цене 20 руб. за килограмм. Фактически было привезено 450 кг. Оформите односторонний акт о выявленной недостаче.

В кафе «Фламинго» для проведения банкета на центральном продуктовом рынке были закуплены следующие овощи и фрукты: яблоки – 15 кг., груши – 70 кг., сливы – 2 кг., капуста – 5 кг., картофель – 100 кг., зелень укропа – 5 пучков. Оформите бланк «Закупочный акт». Недостающие данные возьмите произвольно.

Задания на структурирование информации в табличном виде

Практическое задание № 5. Заполните таблицу, указав потенциальных поставщиков предприятия общественного питания и сырьё и продукты, поставляемые ими (выбрать произвольно, не менее 10).

Список потенциальных поставщиков _____

№ п/п	Поставщик	Наименование сырья, продуктов и полуфабрикатов

Практическое задание № 6. Заполните таблицу, указав поставщиков, сырьё и продукты взять из предыдущей таблицы (не менее 10 поставщиков).

№	Поставщик	Наименование сырья, продуктов и полуфабрикатов	Форма доставки	Способ доставки	Время доставки и день недели

Практическое занятие № 7. Составление таблицы «Качество продовольственных товаров»

1. Определите качество нижеприведенных товаров органолептическим методом и их соответствие необходимым требованиям. Определить существующие дефекты представленных товаров. Заполните таблицу.

- клубнеплоды
- хлебобулочные изделия
- молочнокислые изделия
- корнеплоды
- сметана
- рыбные консервы

Наименование товара	Классификационная группа	Соответствие товара требованиям				Наличие дефектов	Возможные пути их устранения
		внешний вид	цвет	запах	вкус		

Практическое занятие № 8. Расчет естественной убыли пищевого продукта.

1. Произведите расчет естественной убыли каждого пищевого продукта и результаты занесите в таблицу.

Объект исследования	Номер образца	Результаты определения массы образца, г		Естественная убыль, % начисления
		Начальное значение, X_0	Конечное значение, X_0	

Составьте отчет по работе: 1. Законспектируйте технику определения естественной убыли 2. Определите естественную убыль натуральных образцов пищевых продуктов 3. Рассчитайте по формуле естественную убыль. 4. Занесите в таблицу результаты

2. Произведите расчет естественной убыли пищевых продуктов по следующим ситуациям:

1. Определите естественную убыль капусты белокочанной при длительном хранении её на базе с искусственным охлаждением, расположенной в г. Челябинск, за январь, если на 1 января было 20 т, на 11 – 10т, на 21 января – 8т, на 1 февраля – 3т.

2. Определите естественную убыль моркови, хранящейся на базе в тех же условиях за период с 1 января по 1 мая текущего года, при условии, что остаток моркови на базе составил: на 1 января – 22т, на 11 января – 20т, на 21 января – 10т, на 1 февраля – 8т, на 11 февраля – 5т, на 21 февраля – 3т, на 1 марта – 2т, на 11 марта – 1т, на 21 марта – 3т, на 1 апреля – 2т, на 11 апреля – 3т, на 21 апреля – 4т, на 1 мая – 1т.

3. Определите естественную убыль массы картофеля при хранении в складе без охлаждения в холодной зоне за ноябрь, если на первое число этого месяца остаток составил 70т, на 11 число – 120т, на 21 – 360т и на 1 декабря – 780т.

Практическое задание № 9. Заполните таблицу, руководствуясь порядком выполнения работы, приведенным ниже

Наименование товара	Вид тары, в которой поступает товар				Соблюдение требования при приемке				Хранение тары	Возврат тары

Порядок выполнения работы

1. Установить вид тары, в которой поступают определенные виды товаров: мука, крупа; картофель; огурцы, помидоры свежие; яблоки.
2. Установить классификационную группу тары: по виду материала; по степени жесткости; по степени специализации; по кратности использования.
3. Установите соблюдение необходимых требований при приемке тары: наличие сертификата; правильность тарной маркировки и ее соответствие требованиям ГОСТов; целостность тары; внешний вид и наличие дефектов: повреждения, загрязнения.
4. Определите правильность хранения используемой тары: в отдельных помещениях; специально отведенных кладовых; штабельным или стеллажным способом; тару, имеющую специфический запах хранят отдельно; мешки, кули очищают от пыли, высушивают, хранят на стеллажах в сухих помещениях.
5. Определите правила возврата различных видов тары: многооборотная тара и тара, стоимость которой не включена в стоимость товара, возвращается поставщику; тара, стоимость которой включена в стоимость товара, возвращается на таросборные пункты как тароматериал.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачету

1. История стандартизации.
2. Развитие стандартизации в РФ.
3. Принципы и объекты стандартизации.
4. Задачи Федерального закона «О техническом регулировании».
5. Стандартизация в системе технического регулирования.
6. Технические регламенты.

7. Цели и принципы подтверждения соответствия.
8. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
9. Функции и методы стандартизации.
10. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
11. Документы по стандартизации, их применение.
12. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
13. Функции Росстандарта.
14. Роль стандартизации в гостиничной отрасли.
15. Содержание национальных стандартов в сфере гостеприимства.
16. Содержание национальных стандартов в сфере общественного питания.
17. Стандарты организаций в гостиничной отрасли.
18. Профессиональные стандарты в гостиничной отрасли.
19. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
20. Качество услуги: понятие, характеристики и факторы качества.
21. Становление и развитие систем менеджмента качества.
22. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
23. Функциональное качество гостиничных услуг.
24. Техническое качество гостиничных услуг.
25. Модель восприятия потребителем качества услуги.
26. Системы качества гостиничных корпораций.
27. Методы внешней оценки качества гостиничных услуг.
28. Методы внутренней оценки качества гостиничных услуг.
29. Измерение удовлетворенности потребителей.
30. Измерение удовлетворенности персонала.
31. Этапы внедрения системы качества на предприятии размещения.
32. Документация системы качества.
33. Служба управления качеством в гостинице.
34. Разработка программы контроля качества в гостинице.
35. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.
36. Организация работы с жалобами потребителей гостиничных услуг.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

1. Максимальный уровень запаса необходим:
 - а) для удобства организации доставки товаров;
 - б) определения размера партии;
 - в) определения даты поставки;
 - г) все ответы неверны.
2. В задачи специалистов по управлению запасами не входит:
 - а) определение потребности в материалах;
 - б) размещение товаров на складе;
 - в) сверка складских остатков;
 - г) в их задачи входит всё перечисленное.
3. К сезонным запасам можно отнести:
 - а) ящик с песком, предназначенным для тушения пожара;
 - б) лес, сплавляемый по реке после того, как сошел лед;
 - в) урожай яблок, помещенный на склад фермерского хозяйства;
 - г) все ответы неверны.
4. К страховым запасам можно отнести:
 - а) ящик с песком, предназначенным для тушения пожара;

- б) поднос с хлебом, стоящий «на раздаче» в столовой;
 - в) запасы топлива в фермерском хозяйстве, предназначенные для уборочной кампании;
 - г) все ответы неверны
5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:
- а) Возможности - Результаты
 - б) Руководство – Процессы – Деловые результаты
 - в) Объем производства - Выручка
 - г) ни одно из перечисленных
6. Объектом качества может быть:
- а) деятельность или процесс
 - б) продукция
 - в) организация, система или отдельное лицо
 - г) любое из вышеперечисленных понятий
7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
- а) ценность продукта
 - б) стоимость продукта
 - в) цену продукта
 - г) потребительские свойства продукта
8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
- а) неисправность
 - б) брак
 - в) дефект
 - г) поломка
9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
- а) нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
 - б) да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
 - в) мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
 - г) нет, это не цифровой показатель
10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:
- а) управлением инновационной деятельностью
 - б) технологией управления
 - в) системой управления
 - г) философией управления
11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
- а) разработка концепции проекта - реализации проекта
 - б) выявление инновационной проблемы - поиск решения
 - в) целеполагание - осуществление проекта
 - г) планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта
12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
- а) конструкция
 - б) система
 - в) производственный процесс
 - г) ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной - это:

- а) «потери для общества»
- б) «планируй, проверяй, действуй»
- в) «стоимость процесса»
- г) «предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

- а) производственные затраты
- б) неконформные затраты
- в) конформные затраты
- г) непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

- а) стадия подъема
- б) точка перелома
- в) стадия спада
- г) ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

- а) качество
- б) стандарт
- в) потребительские свойства
- г) товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 - это:

- а) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- б) Система менеджмента качества. Требования.
- в) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- г) Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

- а) валидация
- б) испытание
- в) анализ
- г) верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

- а) все перечисленные
- б) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
- в) комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
- г) управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:
- а) 1950 году
 - б) 1942 году
 - в) 1992 году
 - г) 1928 году
21. Стандарт – это:
- а) Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
 - б) Документ, описывающий технологию производственного процесса;
 - в) Знак, который вручают производителю изделия
22. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит:
- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
 - б) Министерство спорта Российской Федерации;
 - в) Министерство экономического развития РФ;
23. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц?
- а) 1 раз в год
 - б) 1 раз в два года
 - в) 1 раз в пять лет
24. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?
- а) паспорт продукции;
 - б) гарантийный талон;
 - в) сертификат соответствия;
 - г) аттестат качества
25. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»?
- а) основополагающий стандарт;
 - б) стандарт на услугу;
 - в) стандарт на предприятия;
 - г) стандарт на терминологию;
 - д) стандарт на процессы;
 - е) стандарт на методы контроля
26. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:
- а) 5 номеров;
 - б) 10 номеров;
 - в) 15 номеров

27. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?

- а) технические условия;
- б) стандарт;
- в) регламент;
- г) норматив;
- д) эталон

28. Процедуру обязательной сертификации продукции оплачивает:

- а) заявитель
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- в) организация - потребитель (продавец)

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный опрос темам (собеседование)

Критерий оценивания устного опроса темам (собеседование)

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Владение знаниями о способах деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Владение знаниями о способах взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами Владение знаниями о способах контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Корректные ответы на дополнительные вопросы, приведение примеров.
«хорошо»	Знание деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке. Знание способов взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами Знание способов контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Корректные ответы на дополнительные вопросы.
«удовлетворительно»	Хорошее знание деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке. Хорошее знание способов взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами

	Хорошее знание способов контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Неполные или некорректные ответы на дополнительные вопросы.
«неудовлетворительно»	Слабое знание деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке. Слабое знание взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами Слабое знание способов контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Некорректные ответы на дополнительные вопросы.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Решение практических задач

Критерии оценивания выполнения практических заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«решение зачтено»	Успешное выполнение практических заданий. Владение навыками приема, регистрации и выписки гостей, приемами планирования работы сотрудников и службы в целом. Способность организовывать работу службы, умение контролировать выполнение основных работ. Самостоятельное выполнение практических заданий и упражнений.
«решение не зачтено»	Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы. Неспособность организовывать и выполнять основные работы службы приема и размещения. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы.

Задание на структурирование информации в табличном виде

Критерии оценивания работы с таблицей

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Представлено 6 таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована и соответствует теоретическим положениям и практическим расчетам в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 100%.
«хорошо»	Представлено 5-4 таблицы в письменном или печатном

	формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована, но имеет некоторые неточности, в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 80%.
«удовлетворительно»	Представлено 3 таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 60%.
«неудовлетворительно»	Представлено менее 3 таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц не соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на менее чем на 50%.

3 ЭТАП — ВЛАДЕТЬ

Критерии оценки зачета:

Зачёт по дисциплине:

Критерии оценивания знаний на зачёте

ЗАЧТЕНО

- 7.Глубокое и прочное усвоение программного материала.
- 8.Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе бизнес- процессов и явлений;
9. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы;
- 10.Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий жизни гостиничного предприятия;
- 11.Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы;
- 12.Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

НЕ ЗАЧТЕНО

- 7.Незнание значительной части программного материала;
- 8.Незнание основных терминов, классификаций;
- 9.Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики;
- 10.Неумение приводить примеры из реалий жизни гостиничного предприятия;
- 11.Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения;
- 12.Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Критерии оценки теста:

1. оценка «отлично» выставляется студенту, если задания теста выполнены верно на уровне более 90 %;
2. оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания теста выполнены верно на уровне 75-90 %;
3. оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания теста выполнены верно на уровне 50 -75%;
4. оценка «неудовлетворительно» если не решены не более 50 % заданий теста.