



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 3 от «10» октября 2022 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.О.13 «УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО  
ПИТАНИЯ»***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

направленность (профиль): *Ресторанный бизнес*

Квалификация: *бакалавр*

*Год начала подготовки: 2023*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы туризма и гостеприимства доцент Высшей школы сервиса доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.э.н., доцент Духовная Л.Л. к.т.н., доцент Султаева Н.Л. к.т.н. Галицкий В.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., доцент Сивченко С.В.</i>



### Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Дисциплина реализуется Высшей школой туризма, индустрии гостеприимства и дизайна и Высшей школой сервиса.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-1) в части:
  - Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение (ПК-1.1)
  - Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале (ПК-1.2)
  - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. (ПК-1.3)
- Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2) в части:
  - Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (ПК-2.1)
  - Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.2)
  - Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.3)

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- основам производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов: гостевой цикл, содержание технологического процесса в гостинице; автоматизация гостиничной деятельности, использование Интернета в индустрии гостеприимства, использование информационного программного обеспечения в деятельности гостинично-ресторанных комплексов.

- функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса; профессиональные стандарты обслуживания; основные квалификационные требования к персоналу гостиницы, персонал гостинично-ресторанного предприятия, квалификационные требования, корпоративные стандарты гостинично-ресторанных комплексов, корпоративная социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц 252 часов. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе на 3 и 4 семестре продолжительностью 36 недель: лекции – 32 часов, практические занятия – 72 часа, консультация – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа, самостоятельная работа – 140 часов и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; лекции-диалоги, практические занятия, в том числе: практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, семинар-диспут, семинар-заслушивание и

обсуждение докладов с презентациями; самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации).

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3 курсе в 5 и 6 семестрах: лекции – 8 часов, практические занятия – 12 часов, консультация – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа, самостоятельная работа – 224 часа и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; лекции-диалоги, практические занятия, в том числе, практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, семинар-диспут, семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями; самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты презентаций, решения ситуационных задач, тестирования, отчетного семинара, промежуточная аттестация в форме зачёта в 3 семестре и в форме экзамена в 4 семестре (для заочной формы обучения – зачет в 5 семестре, экзамен в 6 семестре).

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора их достижения)
1.	ПК -1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:
	ПК-1.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение (
	ПК-1.2	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК-1.3	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
2.	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:
	ПК-2.1	Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	ПК-2.2	Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-2.3	Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанный бизнес» и относится к обязательной части программы

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Менеджмент».

Требования к результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины: студенты должны иметь следующие навыки:

- выделения главного в общем потоке информации
- формирования собственного мнения
- письменной грамотности, культурой речи
- работы в команде
- способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности
- способностью к деловым коммуникациям;
- методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;

Формирование компетенций ПК-1 в части ПК-1.2 начинается в дисциплине Менеджмент (2 семестр), продолжается при изучении дисциплины Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (части ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), 3, 4 семестры, заканчивается при прохождении ГИА (8 семестр).

Формирование компетенции ПК-2 (части ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3) начинается при изучении дисциплины Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (3,4 семестры), заканчивается при прохождении ГИА (8 семестр).

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/ 252 акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

#### Очная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся</b>	112	56	56		
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	32	16	16		
Занятия семинарского типа, в том числе:					
Семинары					
Лабораторные работы					
Практические занятия	72	36	36		
Консультации	4	2	2		
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет,</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		



экзамен)		Зач	Экз		
Самостоятельная работа		140	88	52	
Общая трудоемкость	час	252	144	108	
	з.е.	7	4	3	

### Заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		5	6		
<b>Контактная работа обучающихся</b>	28	14	14		
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	8	4	4		
Занятия семинарского типа, в том числе:					
Семинары					
Лабораторные работы					
Практические занятия	12	6	6		
Консультации	4	2	2		
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
		<b>зач</b>	<b>экз</b>		
Самостоятельная работа	224	130	94		
Общая трудоемкость	час	252	144	108	
	з.е.	7	4	3	



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академ. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академ. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академ. часов	Форма проведения СРС
1,2 /3	1. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	1.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта	2	Проблемная лекция	4	Смешанная форма практического занятия					11	; Подготовка индивидуальных заданий
2,4 /3		1.2. Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного	2	Лекция - дискуссия	4	Выездное занятие в гостинице					11	Подготовка индивидуальных



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		комплекса									ых заданий	
4,6 /3		1.3. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	2	Лекция - дискуссия	4	Смешанная форма практического занятия					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 1. Защита презентации</b>										
6,9 /3	2. Специфика основных бизнес процессов и	2.1 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР	2	Проблемная лекция	6	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия										ых заданий	
9,1 0/3		2.2. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 2. Отчетный семинар</b>										





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
10, 12/ 3		2.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов коммерческой службы гостиничного предприятия	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 3. Защита презентации</b>										
12/ 16/ 3		2.4 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов инженерно-технической службы и службы безопасности	2	Проблемная лекция	6	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		гостиничного предприятия										
16, 18/3		2.5 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия	2	Лекция - дискуссия	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 4.Тест</b>										
			16		36						88	
<b>Групповая консультация – 2 часа</b>												



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
<b>Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа</b>												
1,2 /4	3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе	3.1 Типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут					5	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /4		3.2 Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного	2	Проблемная лекция	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					5	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		питания.										
5,6 /4		3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. <b>Контрольная точка 1. Защита презентации</b>	2	Проблемная лекция	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями Отчетный семинар					10	Подготовка индивидуальных заданий
7-8/4	4. Специфика основных бизнес-процессов и управления	4.1 Оценка и планирование потребностей департаментов (служб,	2	Лекция - дискуссия	4	семинар - заслушивание и обсуждение					8	Подготовка индивидуальных



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	отделов) организации сферы общественного питания в материальных ресурсах и персонале				докладов с презентациями						ых заданий
9-12/4		4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы <b>Контрольная точка 2</b> <b>Защита презентации</b>	4	Проблемная лекция	8	Семинар-диспут  Отчетный семинар					10	Подготовка индивидуальных заданий
13-15/		4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов	4	Проблемная лекция	8	Семинар-диспут					14	Подготовка к отчету



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
4		службы обслуживания <b>Контрольная точка 3</b> <b>Решение ситуационных задач</b>				Отчетный семинар						ому семинару
18/ 4		<b>Контрольная точка 4</b> – коллоквиум, устный опрос			4	Отчетный семинар						
			16		36						52	
			<b>Групповая консультация – 2 часа</b>									
			<b>Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа</b>									



### Заочная форма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1, 2 /5	1. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	1.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта	0,5	Проблемная лекция	0,5	Смешанная форма практического занятия					17	Подготовка индивидуальных заданий
2, 4/ 5		1.2. Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса	0,5	Лекция - дискуссия	0,5	Выездное занятие в гостинице					17	Подготовка индивидуальных заданий
4, 6/ 5		1.3. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	0,5	Лекция - дискуссия	0,5	Смешанная форма практического занятия					17	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		<b>Контрольная точка 1. Защита презентации</b>										
6, 9 /5	2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия	2.1 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР	0,5	Пробл емная лекция	0,5	Семинар- диспут					17	Подготовка индивидуальных заданий
9, 10 /5		2.2. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов административно- хозяйственной службы гостиничного предприятия	0,5	Пробл емная лекция	1	Семинар- диспут					17	Подготовка индивидуальных заданий





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		<b>Контрольная точка 2. Отчетный семинар</b>										
10, 12/5		2.3. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов коммерческой службы гостиничного предприятия	0,5	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут					17	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 3. Защита презентации</b>										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
12 /1 6/ 5		2.4. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов инженерно-технической службы и службы безопасности гостиничного предприятия	0,5	Пробл емная лекция	1	Семинар- диспут					17	Подготовка индивидуальных заданий
16 - 18 /5		2.5. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия	0,5	Лекция - дискус сия	1	семинар - заслушиван ие и обсуждение докладов с презентация ми					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка</b>										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		<b>4. Тест</b>										
			4		6						130	
<b>Групповая консультация – 2 часа</b> <b>Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа</b>												
1, 2/ 6	3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе	3.1 Типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования	0,5	Проблемная лекция	0,5	Семинар-диспут					10	Подготовка индивидуальных заданий
2, 3/ 6		3.2 Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса.	0,5	Проблемная лекция	0,5	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с					10	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания.				презентация ми						
5, 6/ 6		3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. <b>Контрольная точка</b> <b>1. Защита презентации</b>	0,5	Проблемная лекция	1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями Отчетный семинар					10	Подготовка индивидуальных заданий
7- 8/	4. Специфика основных бизнес-	4.1 Оценка и планирование	0,5	Лекция -	1	семинар - заслушивание					10	Подготовка индивидуаль



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
6	процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания в материальных ресурсах и персонале		дискус-сия		ие и обсуждение докладов с презентациями						ных заданий
9-12/6		4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы <b>Контрольная точка 2</b> <b>Защита презентации</b>	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут  Отчетный семинар					30	Подготовка индивидуальных заданий
13-		4.3 Управление ресурсами, анализ и	1	Проблемная	1	Семинар-					24	Подготовка к отчетному



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
15 / 6		контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания <b>Контрольная точка 3</b> <b>Решение ситуационных задач</b>		лекция		диспут  Отчетный семинар						семинару
18 / 6		<b>Контрольная точка 4</b> – коллоквиум, устный опрос			1	Отчетный семинар						
			4		6						94	
			<b>Групповая консультация – 2 часа</b> <b>Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа</b>									

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	1.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1082307">https://znanium.com/catalog/product/1082307</a></p> <p>2. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 432 с. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=340792">https://znanium.com/read?id=340792</a></p> <p>3. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/9999114">https://znanium.com/catalog/product/9999114</a></p> <p>4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=202753">https://znanium.com/catalog/document?id=202753</a></p> <p>5. Техносферная безопасность. Введение в направление образования: [Электронный ресурс] учебное пособие / В.П. Дмитренко, Е.М. Мессинева, А.Г. Фегисов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 134 с ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=937998">http://znanium.com/bookread2.php?book=937998</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. —</p>
4.	1.2.Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	
5.	1.3. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	
6.	2.1. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	
7.	2.2. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	
8.	2.3. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов коммерческой службы гостиничного предприятия (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	
9.	2.4. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов инженерно-технической службы и службы безопасности гостиничного предприятия (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -17 часов)	
10	2.5. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения - 11 часов)	
11	3.1 Типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования (Очная форма обучения - 5 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	

12	3.2 Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания. (Очная форма обучения - 5 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	Москва: ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=363746">https://znanium.com/read?id=363746</a> 2. Маркетинг гостиничного предприятия: практикум / Л.В. Баумгартен. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 216 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1010033">https://znanium.com/catalog/product/1010033</a> 3. Основы экономики, менеджмента и маркетинга предприятия питания: учебник / А.М. Фридман. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2021. - 229 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=374067">https://znanium.com/catalog/document?id=374067</a> 4. ГОСТ Р 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». Режим доступа: <a href="https://docs.cntd.ru/document/1200111506">https://docs.cntd.ru/document/1200111506</a> 5. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования <a href="https://docs.cntd.ru/document/1200107325">https://docs.cntd.ru/document/1200107325</a>
13	3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. (Очная форма обучения - 10 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	
14	4.1 Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания в материальных ресурсах и персонале (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	
15	4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы (Очная форма обучения - 10 часов, заочная форма обучения - 30 часов)	
16	4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания (Очная форма обучения - 14 часов, заочная форма обучения - 24 часа)	

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатор а их достижения	Содержание компетенции (индикатора их достижения)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора их достижения) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:				
	ПК-1.1	Формирует цель и задачи деятельности	1. Технологии ,обеспечивающие развитие	- функциональные обязанности	- распределять функциональные обязанности	- навыками распределения обязанностей и





		подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания - материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	сотрудников служб гостиницы; - формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и обслуживания предприятий питания - организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания	определения степени ответственности и сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;
	ПК-1.2	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	1. Технологии ,обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика	- методы определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	- осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания	навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале



			основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания			
	ПК-1.3	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	1. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	- теоретические основы организации производственно-технологической деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей организации; - требования системы классификации гостиниц;	- проектировать организационную структуру и планирование штатного расписания; - определять обязанности и объемы работ исполнителей организации, на основе стандартов обслуживания и регламентов подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц - навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания
2.	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:				



ПК-2.1	Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	1. Технологии обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	- принципы и методы создания системы контроля работы персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания и обеспечения качества гостиничного продукта - принципы и методы контроля деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания	осуществлять координацию и взаимодействие между службами гостиничного предприятия и службы питания на основе стандартов, в том числе с помощью информационных технологий для ведения делопроизводства и специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах и службы питания - осуществлять координацию и взаимодействие между службами предприятий питания	- навыками совершенствования взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса и службы питания, в том числе с помощью информационных технологий для ведения делопроизводства и специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах и службы питания; - навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества - навыками контроля деятельности служб предприятий питания
ПК-2.2	Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	1. Технологии обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного	формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания	разрабатывать систему контроля качества бизнес-процессов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания	- методикой создания системы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания



			предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика основных бизнес- процессов и управления ресурсами структурных подразделени й предприятия общественног о питания			
	ПК-2.3	Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1. Технологии обеспечиваю щие развитие индустрии гостеприимст ва 2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделени й гостиничного предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделени й предприятия общественног о питания	- систему контроля и показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания	анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания	навыками анализа и контроля деятельности департаментов гостиничного предприятия и предприятий питания

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания</li><li>- материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</li></ul> <p>Умение распределять функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания</li><li>- организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания</li></ul> <p>Владение навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос</p>	<p>Студент продемонстрировал знание функциональных обязанностей сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействия производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- материальных и человеческих ресурсов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</li></ul> <p>Демонстрирует умение распределять функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания</li><li>- организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания</li></ul> <p>Студент владеет навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Закрепление готовности формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организовать их выполнение</p>
<p>Знание методов определения потребностей</p>	<p>Защита презентации, тестирование,</p>	<p>Студент продемонстрировал знание</p>	<p>Практическое использование</p>



<p>подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Умение осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владение навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос</p>	<p>методов определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Демонстрирует умение осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>способности организовать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p>
---	---	--	--



<p>Знание теоретических основ организации производственно-технологической деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания, распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей организации;</p> <p>- требования системы классификации гостиниц;</p> <p>Умение проектировать организационную структуру и планирование штатного расписания;</p> <p>- определять обязанности и объемы работ исполнителей организации, на основе стандартов обслуживания и регламентов подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владение навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц</p> <p>- навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>	<p>Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос</p>	<p>Студент продемонстрировал знание теоретических основ организации производственно-технологической деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания, распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей организации;</p> <p>- требования системы классификации гостиниц;</p> <p>Демонстрирует умение проектировать организационную структуру и планирование штатного расписания;</p> <p>- определять обязанности и объемы работ исполнителей организации, на основе стандартов обслуживания и регламентов подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц</p> <p>- навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>	<p>Практическое использование формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>Знание принципов и методов создания системы контроля работы персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания и обеспечения качества гостиничного продукта</p> <p>- принципов и методов контроля деятельности производственной службы и службы обслуживания</p>	<p>Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос</p>	<p>Студент продемонстрировал знания принципов и методов создания системы контроля работы персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания и обеспечения качества гостиничного продукта</p> <p>- принципов и методов контроля деятельности производственной</p>	<p>Практическое использование осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>



<p>предприятий питания</p> <p>Умение осуществлять координацию и взаимодействие между службами гостиничного предприятия и службы питания на основе стандартов, в том числе с помощью информационных технологий для ведения делопроизводства и специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах и службы питания</p> <p>- осуществлять координацию и взаимодействие между службами предприятий питания</p> <p>Владение навыками совершенствования взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса и службы питания, в том числе с помощью информационных технологий для ведения делопроизводства и специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах и службы питания;</p> <p>- навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества</p> <p>- навыками контроля деятельности служб предприятий питания</p>		<p>службы и службы обслуживания предприятий питания</p> <p>Демонстрирует умения осуществлять координацию и взаимодействие между службами гостиничного предприятия и службы питания на основе стандартов, в том числе с помощью информационных технологий для ведения делопроизводства и специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах и службы питания</p> <p>- осуществлять координацию и взаимодействие между службами предприятий питания</p> <p>Демонстрирует навыки совершенствования взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса и службы питания, в том числе с помощью информационных технологий для ведения делопроизводства и специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах и службы питания;</p> <p>- навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества</p> <p>- навыками контроля деятельности служб предприятий питания</p>	
<p>Знание форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания</p> <p>Умение разрабатывать систему контроля качества бизнес-процессов (служб, отделов) гостиничного</p>	<p>Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос</p>	<p>Студент продемонстрировал знания форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания</p> <p>Умение разрабатывать систему контроля качества</p>	<p>Практическое использование определения формы и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного</p>



предприятия и предприятий питания Владение методикой создания системы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания		бизнес-процессов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания Демонстрирует умения разрабатывать систему контроля качества бизнес-процессов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания Демонстрирует навыки владение методикой создания системы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания	питания.
Знание системы контроля и показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания Умение анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания Владение навыками анализа и контроля деятельности департаментов гостиничного предприятия и предприятий питания.	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос	Студент продемонстрировал знания системы контроля и показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания Демонстрирует умения анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания Демонстрирует навыки навыками анализа и контроля деятельности департаментов гостиничного предприятия и предприятий питания	Практическое применение выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».



**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – устный ответ (коллоквиум, опрос, защита презентации)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (опрос, защита презентации)**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной</li></ul>



«4»	<p>и доказательный характер;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<p>литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать,</li></ul>



	использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
--	---	---

**оценочная шкала устного ответа**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – отчетный семинар*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии**

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

*Решение ситуационных задач*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники



	информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа

<p>«5»</p>	<p>усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> </ul> <p>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание</li> <li>– программного материала, основной и</li> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и</li> </ul>

«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<p>дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> <li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>

**оценочная шкала устного ответа**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	<p>«5», если (90 – 100)% правильных ответов                      «4», если (70 – 89)% правильных ответов                      «3», если (50 – 69)% правильных ответов                      «2», если менее 50% правильных ответов</p>

**7.3. 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.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Формируемые компетенции: ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3			
1,2, 3/3	Раздел 1. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	Защита презентации	<p><b>Защита презентации</b>          Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.          3.Использование технических средств – да (ноутбук)</p> <p>Критерии оценки:          1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).          2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).          3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).          4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).          4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).          5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).          6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.          7.Уверенное владение материалом. (2 балла).          8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла).</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов          Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра</p> <p><b>Защита презентации</b>          Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.          3.Использование технических средств – да (ноутбук)</p> <p>Критерии оценки:</p>





4-16/3	Раздел 2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия	Отчетный семинар	<p>1. Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2. Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3. Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4. Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4. Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). 6. Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7. Уверенное владение материалом. (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра</p> <p>Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра</p> <p><b>ТЕСТ</b> Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра</p>
	Разделы 1-2	Зачет в форме тестирования	<p><b>ТЕСТ</b> Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий) Проводится письменно. Выполнено верно заданий.</p>

			<p>«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов</p>
<p>Формируемые компетенции: ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3</p>			
1-6/4	<p>Раздел 3. 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе</p>	<p>Защита презентации</p>	<p>Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3.Использование технических средств – да (ноутбук) Критерии оценки: 1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). 6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7.Уверенное владение материалом. (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра</p>
7-12/4	<p>Раздел 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания</p>	<p>Отчетный семинар</p>	<p>Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3.Использование технических средств – да (ноутбук) Критерии оценки: 1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</p>



			<p>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</p> <p>6. Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</p> <p>7. Уверенное владение материалом. (2 балла).</p> <p>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла).</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p> <p>Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра</p>
13-15/4	Раздел 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	Решение ситуационных задач	<p>–сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</p> <p>–продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</p> <p>–использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</p> <p>–выполнены все необходимые расчеты;</p> <p>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</p> <p>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</p> <p>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений;</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p> <p>Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра.</p>
16-18/4		Коллоквиум, устный опрос	<p>Проводится письменно.</p> <p>Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-15 баллов.</p> <p>Раскрытие вопроса, уровень владения материалом. наличие презентационных навыков – 0-20 баллов</p> <p>Максимальная сумма баллов-35</p> <p>Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра</p>
Разделы 3-4		Экзамен в письменной форме по вопросам	<p>Изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</p> <p>свободное владение профессиональной терминологией;</p> <p>умение высказывать и обосновать свои суждения;</p> <p>студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; студент организует связь теории с практикой – 0-5 баллов</p>

**7.3.1.Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов**

**3 семестр**



### **1-ая контрольная точка**

#### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

### **1-ая контрольная точка**

#### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

1. История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса.
2. Информационные потоки и их роль в организации гостиничного бизнеса.
3. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.
4. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ.
5. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.
6. Направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства.
7. История развития глобальных систем резервирования
8. Глобальные системы резервирования. Назначение, функции, характеристики.
9. Отечественные системы бронирования и резервирования
10. Отличительные особенности систем резервирования
11. Интеграция глобальных систем бронирования с Интернет
12. Бронирование туристских услуг через Интернет
13. Сетевые информационные технологии. Возможности Интернет
14. Использование различных служб Интернета для сферы гостеприимства.
15. Глобальная система бронирования Amadeus: история создания, услуги, программные продукты, факторы успеха на российском рынке.
16. Глобальные системы бронирования Galileo, WorldSpan, Sabre: история создания, услуги, программные продукты.
17. Национальные системы бронирования Алеан, Сирена, Ключ и т.п.: история создания, услуги, принципы работы.
18. История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса
19. История развития отечественных программных средств в сфере гостиничного бизнеса
20. Этапы автоматизации гостиничного комплекса

### **2-я контрольная точка**

#### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

1. Миссия отеля и основные задачи, стоящие перед ним.
2. Организационная схема и иерархия должностной структуры.
3. Функциональная структура организации гостиницы.
4. Линейные связи в гостиничной структуре.
5. Центры прибыли.
6. Поддерживающие центры.
7. Различия в структурах гостиничных предприятий различного класса
8. Значимость проблем качества для гостиничной индустрии.
9. Связь качества и удовлетворенности гостя.
10. Корпоративная культура и качество обслуживания.
11. Технология работы службы питания в гостинице.
12. Технология работы службы Room-service гостиничного предприятия.



13. Технология работы отдела кейтеринга гостиничного предприятия.
14. Технология работы столовой для персонала гостиницы.
15. Технология работы лобби-баров в гостинице.
16. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
17. Технология работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
18. Технология работы административной службы в гостинице.
19. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
20. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
21. Технология работы инженерно – технической службы в гостинице.
22. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
23. Технология работы по организации хранения личных вещей клиентов в гостинице.
24. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.

### **3 –я контрольная точка**

#### **Решение ситуационных задач**

1. Подготовить текст подтверждения на размещение в гостинице, исходя из данных письма-заявки (на русском, английском языках). Составить текст отказа на размещение на данную заявку.
2. Продемонстрировать технику получения копии кредитной карты при помощи импринтера и оформления слипа кредитной карты.
3. Ситуация: при заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Технология поведения работника Frontoffice.
4. Работник Frontoffice забыл внести в счёт гостя сумму за последний завтрак, а гость уже покинул гостиницу. Можно ли исправить положение, каким образом?
5. Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Технология поведения администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
7. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освобождая номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Технология поведения менеджера гостиницы.
8. Рассчитать среднесуточную стоимость номера в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
9. Рассчитать % загрузки гостиницы за сутки в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
10. Рассчитать стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
11. Клиент с собакой хочет остановиться в гостинице. Технология поведения администратора.
12. У гостя болит желудок (гость порезал палец), он просит у вас лекарство. Ваши действия.
13. Гость забыл на стойке службы приёма зонтик. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
14. Гость просит убратсья в номере дважды за сутки. Правомерны ли его требования?
15. Звонящий в отель просит дать информацию о номере комнаты проживающего гостя в гостинице. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
16. Гость заселился в номер по цене 100 \$, во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20\$. (понижение на 20\$). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?



17. Где хранятся регистрационные карточки иностранных граждан? Что ещё может храниться вместе с ними?
18. Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостиничных комнат в отелях европейского стандарта? По какой причине?
19. Новое поколение импринтеров - электрические. Где применяются механические импринтеры в гостиницах европейского стандарта?
20. Гость настаивает на стирке костюма, который может быть подвергнут только химической чистке. Ваши действия.

#### 4-я контрольная точка

##### Тест

1. К сопутствующим услугам относятся:
  - 1) хранение багажа
  - 2) отправка и получение писем и телеграмм
  - 3) медицинская помощь
  - 4) организация продажи билетов
  - 5) экскурсионное обслуживание
  - 6) прокат автомобилей
2. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
  - 1) по часам
  - 2) по звездам
  - 3) по коронам
  - 4) по буквам
  - 5) по знакам
  - 6) по очкам
3. Дополнительные гостиничные услуги:
  - 1) киноконцертный зал
  - 2) библиотека
  - 3) парикмахерская
  - 4) питание
  - 5) химчистка
  - 6) проживание
4. В административную службу входит:
  - 1) отдел бронирования
  - 2) телефонная служба
  - 3) поэтажная служба
  - 4) главный инженер
  - 5) секретариат
  - 6) отдел кадров
5. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:
  - 1) организация экскурсионного обслуживания
  - 2) услуги переводчиков
  - 3) кофе брейки
  - 4) заказ билетов в театр



- 5) визовая поддержка
- 6) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

6. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- 1) косметические услуги
- 2) сауна
- 3) организация банкетов
- 4) анимационные услуги
- 5) массаж
- 6) парикмахерские услуги

7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- 3) заказ железнодорожных билетов
- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- 6) услуги ламинирования

8. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

9. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1) служба приема и размещения
- 2) служба обслуживания номерным фондом
- 3) служба дворников
- 4) служба поваров
- 5) служба слесарей
- 6) отдел кадров

10. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

11. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- 1) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2) поселение, обслуживание, выписка клиента



- 3) отчет работы отеля за предыдущий день
- 4) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5) производить побудку клиентов
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

12. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

13. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

14. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) организация и обслуживание банкетов
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

15. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

16. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3) услуги спортзала
- 4) услуги портного
- 5) торговые киоски
- 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

17. Основные функции коммерческой службы:

- 1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) косметический кабинет
- 3) спортивно-оздоровительный центр





- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

18. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- 3) тренажерные залы
- 4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6) регистрация гостей

19. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- 2) услуги бизнес-центра
- 3) вопросы правового обеспечения
- 4) визовая поддержка
- 5) противопожарная безопасность
- 6) расчет клиента и выезд гостя

20. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1) кассиру
- 2) управляющему
- 3) горничной
- 4) менеджеру по бронированию
- 5) бухгалтеру
- 6) беллману

21. К жилым помещениям в гостинице относится:

- 1) вестибюль
- 2) административные помещения
- 3) помещения общественного значения
- 4) номера всех категорий
- 5) хозяйственные помещения
- 6) складские помещения

22. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

23. Подсобные и хозяйственные помещения:

- 1) мастерские
- 2) холлы
- 3) кабинет дирекции
- 4) склады



- 5) жилые номера
- 6) коридор

24. Вспомогательные помещения:

- 1) кладовые
- 2) вестибюль
- 3) отдел кадров
- 4) склады
- 5) зимний сад
- 6) лифт

25. Административные помещения:

- 1) кухня
- 2) бельевые
- 3) почилочные
- 4) поэтажные холлы
- 5) бухгалтерия
- 6) отдел кадров

26. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1) этаж
- 2) балкон
- 3) лестницы
- 4) лифты
- 5) рестораны
- 6) веранда

27. Обслуживающие помещения:

- 1) переходы
- 2) галереи
- 3) холлы
- 4) буфеты
- 5) бары
- 6) коридоры

28. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- 1) полноценным инвентарем
- 2) автопарком
- 3) высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4) современными моющими средствами
- 5) современными видами уборочных машин
- 6) анимационной службой

29. Уборочные работы по назначению:

- 1) текущая уборка
- 2) уборка внутренних помещений
- 3) уборка жилых помещений
- 4) генеральная уборка



- 5)уборка забронированного номера
- б)промежуточная уборка

30.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя
- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- б)промежуточная уборка

31.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1)гостиная
- 2)санузел
- 3)прихожая
- 4)столовая
- 5)спальня
- б)кабинет

32.Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка забронированного номера
- 3)ежедневная уборка
- 4) уборка после выезда гостя
- 5)промежуточная уборка
- б)экспресс уборка

33. Особенности процесса управления гостеприимством:

- 1) осуществляется непрерывно во времени и пространстве
- 2) устойчивость
- 3) динамичность
- 4) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
- 5) импульсивность
- б) все варианты

34. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- б) мотели

35. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) транзитные гостиницы
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания



б) малые отели

#### 4 семестр

#### 1-я контрольная точка

#### Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. Типы организационных структур в ресторанном бизнесе.
2. Организация как объект управления.
3. Понятие и виды организационных структур управления в ресторанном бизнесе.
4. Основные параметры и принципы проектирования организационных структур в индустрии питания.
5. Организационная схема и иерархия должностной структуры.
6. Функциональная структура организации ресторана.
7. Линейные связи в структуре предприятия питания.
8. Роль материально-технического и ресурсного обеспечения для эффективной деятельности предприятий ресторанного бизнеса.
9. Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса.
10. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания.
11. Особенности функционирования и управления предприятиями ресторанного бизнеса различного типа - рестораны, кафе, бары, кофейни, закусочные, буфеты и т.д.
12. Особенности функционирования и управления в кейтеринговых компаниях.
13. Особенности функционирования и управления в ресторанных группах и холдингах.
14. Особенности функционирования и управления российскими и зарубежными сетевыми предприятиями ресторанного бизнеса.
15. Взаимосвязь организации с источниками ресурсов и внешней средой.
16. Значение и принципы материально-технического снабжения в общественном питании. Особенности МТО для ресторанного бизнеса.
17. Порядок ресурсного материально-технического и продовольственного обеспечения на предприятиях общественного питания.
18. Выбор поставщиков. Договорные отношения с поставщиками продовольственного и материально-технического снабжения.
19. Составление заявки (договора) на сырье и продукты в соответствии с потребностью предприятия.
20. Определение потребности предприятия питания в сырье и полуфабрикатах.
21. Составление заявки (договора) на торгово-технологическое оборудование.
22. Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа.
23. Организация операционной деятельности предприятий ресторанного бизнеса, основные методы и инструменты.
24. Сущность деятельности руководителя по разработке и принятию управленческих решений и организации их выполнения.
25. Стили руководства и использование их в соответствующих ситуациях.
26. Основы самоменеджмента на предприятиях ресторанного бизнеса.
27. Основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля на предприятиях ресторанного бизнеса.



28. Основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач на предприятиях ресторанного бизнеса.
29. Теории управления персоналом и формирования человеческого капитала.
30. Виды управленческих решений, методы их принятия с учетом последствий в направлении социальной ответственности.

## **2-я контрольная точка**

### **Темы для подготовки и защиты презентаций**

1. Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания в материальных ресурсах: предметах материально-технического снабжения, продовольствии.
2. Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания в персонале.
3. Понятие складского хозяйства, виды и характеристика складских помещений, их оснащение;
4. Организация хранения продуктов, режимы и способы хранения; порядок документационное обеспечение отпуска продуктов и сырья на производство.
5. Оперативное планирование производства и технологическая документация.
6. Оперативное планирование деятельности производственной службы предприятия питания с полным циклом производства.
7. Оперативное планирование деятельности производственной службы предприятия питания с неполным циклом производства.
8. План-меню производства. Виды меню.
9. Характеристика структуры производства.
10. Организация работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
11. Организация работы овощного цеха на предприятиях с полным производственным циклом.
12. Организация работы мясо-рыбного цеха на предприятиях с полным производственным циклом.
13. Организация работы кулинарного цеха. Оборудование, нормы оснащения.
14. Организация работы кондитерского цеха. Характеристика участков, оборудование, нормы оснащения.
15. Организация работы доготовочных цехов: цеха доработки (доготовки) полуфабрикатов.
16. Организация работы доготовочных цехов: цеха обработки зелени.
17. Организация производства и труда в горячем цехе.
18. Организация производства и труда в холодном цехе.
19. Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания.
20. Организация работы моечной кухонной посуды.
21. Организация работы хлеборезки.
22. Организация реализации готовой продукции на доготовочных предприятиях питания.
23. Цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания.
24. Формы и методы контроля бизнес-процессов служб предприятия питания.



### 3-я контрольная точка

#### Решение ситуационных задач

#### Составление чек-листа для освоения навыков (трудовых функций из Профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания»):

- Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания
- Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания, регламентов службы

Студенты должны составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов обслуживания по данному примеру.

Пример формы чек-листа проверки:

<b>Стандарты внешнего вида официанта</b>	<b>Выполнение (1-10 баллов)</b>
Форма чистая и отглаженная. Официант стирает форму перед каждой сменой. Посторонние запахи от формы недопустимы.	
Неброский макияж для девушек, мужчина чисто выбрит. Пользоваться парфюмом следует за час до работы. Серьги неброские до 1 см длиной или «гвоздики».	
Маникюр: ухоженные руки, ногти обработанные, длина ногтей умеренная, не более 4 мм, лак прозрачный или светлых тонов. Нарощенные ногти не допускаются.	
Аккуратная прическа, вызывающий цвет волос недопустим. Длинные волосы убраны в хвост или в косу.	
Обувь должна быть черного цвета, начищенной, удобной, сменой. Каблук не более 5 см, пятка и носок должны быть закрыты.	
У каждого официанта есть бейдж. Официант заботится о наличии инструментов для работы: две ручки (рабочая и запасная), блокнот, две зажигалки (рабочая и запасная).	
Телефон поставлен на беззвучный режим, в зале им пользоваться запрещено.	
<b>Стандарты сервировки, подачи блюд</b>	
Официант приносит блюда, заказанные Гостем, в той последовательности, которая нужна ему. Если Гость не высказал особых пожеланий, то блюда подаются в следующей очередности: аперитивы, закуски, салаты, супы, основные блюда, десерты, напитки.	



<p>Представляет каждое блюдо. Например, «Пожалуйста, салат «Цезарь», после каждого блюда желает приятного аппетита. Помнит про последовательность обслуживания (сначала дети, затем женщины по возрасту и мужчины по возрасту). Поднос на стол ставить нельзя! Если заказ большой и поднос тяжёлый, то его ставим на соседний стол, и с него подаём заказ.</p>	
<p>Официант обслуживает всех Гостей одновременно. Недопустимо, чтобы заказ одного гостя уже был на подан, а другой Гость сидел за пустым столом (если только Гости не просили по мере готовности). Еду следует приносить одновременно. Либо спросить Гостя как им удобней подавать еду одновременно или по мере готовности.</p>	
<p>Если приготовление блюда занимает больше времени, официанту следует сообщить об этом администратору и при необходимости предупредить Гостя.</p>	
<p><b>Стандарты обслуживания (общение с гостями и продажи)</b></p>	
<p>Официант обязан соблюдать очередность шагов: приветствие, сбор информации, предложение, подача блюд и напитков, чек бек, расчёт, прощание.</p>	
<p>Официант приветствует ВСЕХ гостей, которые заходят в зал! Если Гость заходит в тот момент, когда официант занят другим Гостем, то можно поприветствовать входящего кивком головы.</p>	
<p>Приветствие: «Доброе утро» — до 11 часов; «Добрый день» — до 16 часов; «Добрый вечер» — после 16 часов; «Здравствуйте» — всегда.</p>	
<p>В течение 3-х минут официант подает меню, меню подается в открытом виде, дальнейшей рукой от Гостя. Обслуживание начинается в следующем порядке: сначала дети (если они сами выбирают), потом женщины, от старшей к младшей, затем мужчины, от старшего к младшему.</p>	
<p>Общаясь с Гостем, официант демонстрирует свою профессиональную вежливость, улыбаясь Гостю. Улыбка — это всегда признак профессионализма. Общаясь с Гостем, официант использует открытые жесты и поддерживает визуальный контакт. Приносит вазу, если Гости с цветами. Вазу официант предлагает сам, не дожидаясь просьбы Гостей.</p>	
<p>Если пришла большая компания, то помогает их рассадить: сдвигает столы, приносит и расставляет стулья. Предлагает детский стул, если есть маленькие дети. Официант обязан предлагать новинки и специальные предложения, которые действуют на данный момент в ресторане до основного заказа при подаче меню.</p>	
<p>Если Гости не готовы сделать заказ, то предлагает свою помощь в выборе блюд. Если Гости отказываются делать заказ сразу, то предлагает им напитки и оставляет их не более чем на десять минут. Официант обязательно повторяет заказ, уточняет очередность подачи и количество порций. Это позволит избежать ошибок при выполнении заказа.</p>	
<p>Для эффективной продажи официант использует приемы аргументации. Аргументами выступают: легенда, история происхождения блюда, личное мнение, мнение «звезды», мнение большинства.</p>	



Вкусная характеристика + Выгода + Аргумент. Все аргументы по блюдам и напиткам официант говорит на языке пользы: «Это блюдо готовится быстро, поэтому Вам не нужно будет долго ждать».	
Официант предлагает Гостю дополнительную продажу: если что-то закончилось, то немедленно предложи повторить (хлеб, закуски, напитки). Для повторения напитков существует правило «2х пальцев»: если напитка осталось от дна на два сложенных пальца, то гостю нужно предложить повторить: «Вам повторить сок?».	
Если учесть, что каждое блюдо — это этап заказа, то официант интересуется мнением гостя о блюде в момент, когда убирает тарелку, после того, как гость его съел. Этот чек-бек демонстрирует внимание к Гостю и так же возможен по ситуации.	
Если Гость не желает больше заказывать, но и счет не просит, то вопрос «Что-нибудь еще?» необходимо задавать периодически, вплоть до того момента, пока Гость не попросит счет. Официант никогда не предлагает счёт сам.	
Официант приносит Гостю сдачу и чек в течение 5 минут. При этом следует говорить: «Пожалуйста, Ваш счёт» или «Пожалуйста, Ваш чек».	
Официант приглашает Гостя прийти ещё и прощается: «Всего доброго, приходите к нам еще!» или «Будем рады видеть Вас снова!». Для этого официанту желательно занять место рядом с выходом, чтобы Гость услышал его прощание.	
После ухода гостей стол в течение 3-х минут приводится в порядок в соответствии со стандартами сервировки стола заведения.	

#### 4-я контрольная точка

#### Коллоквиум (устный опрос) Тематика вопросов

1. Организация контроля за деятельностью подчиненных в производственной службе предприятия питания.
  2. Организация контроля за деятельностью подчиненных в службе обслуживания.
  3. Управление конфликтами на предприятии питания.
  4. Мотивация как функция управления организации общественного питания.
  5. Организация торговой деятельности предприятий питания.
  6. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
  7. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей.
  8. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.
1. Понятие и виды организационных структур управления в общественном питании
  2. Понятие и основные элементы процесса управления предприятием общественного питания.
  3. Планирование деятельности организации – предприятия общественного питания.
  4. Контроль и координация деятельности организаций общественного питания.





5. Современные методы контроля предприятий ресторанной сферы.
6. Социально- психологические аспекты управления на предприятии питания.
7. Организация контроля за деятельностью подчиненных в производственной службе предприятия питания.
8. Организация контроля за деятельностью подчиненных в службе обслуживания.
9. Управление конфликтами на предприятии питания.
10. Мотивация как функция управления организации общественного питания.
11. Организация торговой деятельности предприятий питания.
12. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
13. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей.
14. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.
15. Меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.
16. Взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания
17. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных производственной службы.
18. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных службы обслуживания.
19. Организация труда производственного и обслуживающего персонала предприятий питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.
20. Формы и методы обслуживания, их характеристика.
21. Принципы и методы контроля деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания.
22. Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания
23. Технологии обслуживания с учетом технологических новаций в ресторанной сфере
24. Требования к качеству и безопасности услуг предприятий питания.
25. Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений предприятий питания

## Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

### Тест

#### ***1. Структура управления небольшой гостиницей (10 -20 номеров) может быть:***

- А.Линейно - функциональной.
- Б. Линейно - дивизиональной.
- В.Линейной;
- Г.Матричной.
- Д.Все ответы верны.
- Е.Правильного ответа нет.



**2. Основные функции службы приема и размещения:**

- А. Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- Б. Услуги химчистки
- В. Контроль систем теплоснабжения
- Г. Контроль технического оборудования
- Д. Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- Е. Регистрация и размещение гостей

**3. К службе портье относятся:**

- А. Швейцары.
- Б. Горничные.
- В. Консьержи.
- Г. Коридорные.
- Д. Администратор.
- Е. Уборщики.

**4. Профессиональное объединение консьержей называется:**

- А. Золотые ключи.
- Б. Золотое руно.
- В. Золотые руки.
- Г. Золотые этажи.
- Д. Золотые люди.
- Е. Золотые гуси

**5. Основные функции ночного аудитора состоят:**

- А. В проверке чтобы персонал не спал.
- Б. В контроле за ночной уборкой
- В. Контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги.
- Г. Контроле за приготовлении завтрака.
- Д. Подведении финансовых итогов за сутки.
- Е. Все ответы верны.

**6. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:**

- А. Обслуживание гостей в номерах.
- Б. Бронирование номеров.
- В. Вопросы по организации презентаций.
- Г. Оказание услуг справочной службы.
- Д. Изучение и анализ потребности клиентов.
- Е. Прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

**7. Основные функции службы общественного питания:**

- А. Оказание услуг связи.
- Б. Оказание бытовых услуг.
- В. Организация и обслуживание банкетов.
- Г. Анализ состояния гостиничного рынка.
- Д. Обслуживание туристов в номерах.
- Е. Контроль за работой системы кондиционирования.

**8. К службе питания и напитков не относится:**



- А. Кухня.
- Б. Обслуживания номерного фонда.
- В. Рестораны.
- В. Бары.
- Г. Банкетная служба.
- Д. Отдел стюардинга.
- Е. Все ответы верны.

**9. Основные функции финансовой службы:**

- А. Прием гостей.
- Б. Оказание бытовых услуг
- В. Анализ результатов хозяйственной деятельности.
- Г. Ремонт и строительство
- Д. Оказание транспортных услуг
- Е. Оказание услуг развлечений.

**10. Основные функции инженерно-технической службы:**

- А. Услуги парикмахерской
- Б. Создание условий для функционирования электротехнических устройств
- В. Спортзал
- Г. Услуги портного
- Д. Торговые киоски
- Е. Контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

**11. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:**

- А. Портье
- Б. Посыльных
- В. Химчистки
- Г. Прачечной
- Д. Бронирования
- Е. Телефонных операторов.

**12. К компьютерным системам управления отелем относятся:**

- А. Fidelio
- Б. Amadeus
- В. Londging Touch
- Г. Galileo
- Д. Sabre
- Е. Nimeta

**13. К глобальным системам резервирования относятся:**

- А. Fidelio
- Б. Amadeus
- В. Londging Touch
- Г. Galileo
- Д. Sabre
- Е. Worldspan

**14. К дополнительным услугам относятся:**



- А.Хранение ценностей багажа.
- Б.Отправка и получение писем т телеграмм.
- В.Медицинская помощь.
- Г.Организация продажи билетов на все виды транспорта.
- Д.Экскурсионное обслуживанте.
- Е.Прокат автомобилей.

**15.К бесплатным услугам относятся:**

- А. Побудка к определенному времени.
- Б. Доставка цветов.
- В, Заказ мест в ресторанах города.
- Г.Доставка корреспонденции в номер.
- Д.Предоставление в номер посуды и столовых приборов.
- Е.Вызов такси.

**16. Подтверждение на бронь необходимо для того, чтобы:**

- А. Гостиница могла увеличить счет гостя.
- Б. Гостиница могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.
- В. Что бы клиент не мог отказаться от приезда.
- Г. Подтверждение на бронь явилось основанием для скидок клиенту.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

**17. Конкретный номер бронируется:**

- А. Всем желающим.
- Б. Знакомым.
- В. Постоянным клиентам.
- Г. VIP-клиентам.
- Д. За дополнительную оплату.
- Е. За взятку

**18.Разрешение на поселение:**

- А. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- Б. Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- В. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- Г.Гарантия, что оплата произведена
- Д Документ учета использования номерного фонда
- Е. Документ на получение ключа от номера

**19.При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:**

- А. Договор.
- Б.Билеты.
- В.Письмо-приглашение.
- Г. Реквизиты турфирмы.
- Д.Направление турфирмы,
- Е.Разрешение на поселение



**20. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:**

- А. Визитную карту.
- Б. Счет.
- В. Разрешение на поселение
- Г. Пропуск.
- Д. Визу.
- Е. Шахматку

**21. Визитная карта гостя - это:**

- А. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- Б. Документ на право входа в гостиницу
- В. Документ на получение ключа от номера
- Г. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- Д. Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- Е. Гарантия, что оплата произведена

**22. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течение:**

- А. Одних суток, включая праздники и выходные дни.
- Б. Трех суток, включая праздники и выходные дни.
- В. Пяти суток, включая праздники и выходные дни.
- Г. Семи суток, включая праздники и выходные дни.
- Д. Десяти суток, включая праздники и выходные дни.
- Е. Четырнадцати суток, включая праздники и выходные дни.

**23. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:**

- А. Сроки действия визы.
- Б. Из какой страны прибыл гость.
- В. Дату рождения клиента.
- Г. Адрес постоянной регистрации.
- Д. Количество детей.
- Е. Национальность.

**24. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:**

- А. Разрешение на поселение
- Б. Счет
- В. Визитную карту
- Г. Разрешение на использование минибара.
- Д. Разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону.
- Е. Разрешение на использование ресторана.

**25. Ведомость движения номерного фонда заполняет:**

- А. Зав. секцией
- Б. Дежурный по этажу
- В. Дежурная горничная
- Г. Швейцар
- Д. Посыльный



Е Дежурный администратор

**26. Единый расчетный час в гостинице:**

- А. 12:00 часов текущих суток по московскому времени
- Б. 12:00 часов текущих суток по местному времени
- В. 12:00 часов текущих суток по Гринвичу.
- Г. 0 часов по местному времени.
- Д. 0 часов по московскому времени.
- Е. 18 часов по местному времени

**27. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:**

- А. От 12 до 24 часов после расчетного часа (первые сутки)
- Б. Не более 6 часов после расчетного часа
- В. При проживании не более суток (первые сутки)
- Г. От 6 до 12 часов после расчетного часа
- Д. При размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- Е. По решению дежурного менеджера.

**28. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2007 в 11:00 часов – выезд 03.11.2007 в 10:00.**

**Оплата будет произведена за:**

- А. Одни сутки
- Б. Почасовая
- В. Половину суток
- Г. 23 часа
- Д. Двое суток
- Е. По договоренности

**29. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:**

- А. За сутки
- Б. Почасовая
- В. За половину суток
- Г. Двое суток
- Д. За четверть суток.
- Е. По договоренности

**30. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:**

- А. За половину суток.
- Б. Двое суток.
- В. Почасовая.
- Г. Сутки.
- Д. За четверть суток.
- Е. По договоренности.

**31. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:**

- А. Двое суток.
- Б. Сутки.
- В. Почасовая.
- Г. По договоренности.



- Д. За половину суток.
- Е. Не взимается

**32. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:**

- А. От 12 до 24 часов после расчетного часа (первые сутки)
- Б. Не более 6 часов после расчетного часа
- В. При проживании не более суток (первые сутки)
- Г. От 6 до 12 часов после расчетного часа
- Д. При размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- Е. По решению дежурного менеджера.

**33. Проблема обеспечения безопасности. В настоящее время в гостиницах используются замки с ключами:**

- А. Амбарные.
- Б. Механические.
- В. Цилиндровые.
- Г. Электронные.
- Д. Магнитные.
- Е. Биологические.

**34. Согласно российской классификации гостиниц, номер «сюит» это:**

- А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.
- В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.
- Г. Номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.
- Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:  
6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;  
4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

**35. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:**

- А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.
- В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.



Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е.Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

**36. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:**

А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е.Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек , с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

**37. Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:**

А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного - двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е.Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек , с площадью из расчета на одного проживающего:





6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;  
4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

**38. Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:**

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;  
4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

**39. Согласно российской классификации гостиниц, номер «4-ой категории» это:**

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;  
4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

**40. Самым распространенным тарифом является:**

А. Европейский план.

Б. Континентальный план.

В. Полупансион.

Г. Полный пансион.

Д. Все включено.



Е. Местный тариф.

**41. Средняя цена номера это:**

А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.

Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.

В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.

Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.

Д. Отношение прибыли к затраченному капиталу приходящемуся на один номер.

Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

**42. Рентабельность деятельности гостиницы это:**

А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.

Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.

В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.

Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.

Д. Отношение прибыли к затраченному капиталу приходящемуся на один номер.

Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

**43. Получаемая норма прибыли (доходность) это:**

А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.

Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.

В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.

Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.

Д. Отношение прибыли к затраченному капиталу.

Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

**44. Коэффициент загрузки гостиницы это:**

А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.

Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.



- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение числа проданных номеров к общему числу располагаемых номеров..
- Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

**45. Коэффициент гостевой загрузки это:**

- А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.
- Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.
- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение числа проданных номеров к общему числу располагаемых номеров..
- Е. Отношение числа проданных кроватей к их количеству.**

**46. При расчете тарифов отеля используется:**

- А. Управленческая решетка Р. Блейка – Дж. Моутона.
- Б. Формула Хаббарта.
- В. Издежки + прибыль.
- Г. Закон Бойля – Мариотта.
- Д. Матрица Бостонской консультативной группы.
- Е. Матрица «Продукт-рынок»

**47. Расчитать среднюю цену номера, если в нем 300 номеров. эталонная цена за номер 150\$, в среднем каждый день снимается 200 номеров.**

- А. 125\$
- Б. 85\$
- В. 200\$
- Г. 100\$
- Д. 165\$

**48. Расчитать процент заполняемости отеля, если в нем 300 номеров и в среднем каждый день снимается 200 номеров и средняя цена за номер - 125\$.**

- А. 80%
- Б. 41%
- В. 66,6%
- Г. 62,55
- Д. 25,5%
- Е. 92,3%



**49. Рассчитать коэффициент прибыльности номеров в отеле, если в нем 300 номеров. эталонная цена за номер 150\$, В среднем каждый день снимается 200 номеров и средняя цена за номер - 125\$.**

- A.80%
- Б.41%
- В.66,6%
- Г.62,55
- Д.25,5%
- Е.92,3%

**50. Рассчитать процентный доход, если в отеле 300 номеров. эталонная цена за номер 150\$, В среднем каждый день снимается 200 номеров и средняя цена за номер - 125\$.**

- A.80%
- Б.41%
- В.66,6%
- Г.62,55
- Д.25,5%
- Е.92,3%

#### **Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
3. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
8. Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
10. Классификации номерного фонда. Соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
12. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
13. Выбор технологического процесса в гостинице.
14. Анализ гостиничных технологий
15. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
17. Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
19. Специфика гостиничных услуг, их структура.
20. Стратегии в индустрии гостеприимства.



21. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
22. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
23. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
24. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
25. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
27. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
28. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
29. Формирование сбытовой стратегии.
30. Каналы сбыта гостиничного продукта.
31. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства
32. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
33. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.
34. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
35. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
36. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
37. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.
41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
42. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности . Reception desk manager
44. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
45. Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей.
46. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
47. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов..
48. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
49. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
50. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
51. Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания,



- дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля
- 52..Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
53. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
- 54.Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 55.Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
56. Управленческая структура современного отеля.  
Классификация служб гостиниц.
57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
58. Культура поведения персонала гостиницы.
59. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
60. Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стиль в обслуживании гостей.
- 62 Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
64. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
65. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
67. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда..
68. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
69. Структура управления гостеприимством.
- 70.. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
- 71.Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
- 72.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
73. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
74. Виды дополнительных услуг.
75. Оплата дополнительных услуг.
- 76.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- 77.Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.
- 78.Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок.
- 79.Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного продукта.
- 80.Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования.



**Задания по оценке сформированности компетенции ПК – 1**  
**Задания закрытого типа (тесты)**

1. Определение ресторана – это:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией производства;
- б) сфера предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в разнообразной, здоровой и вкусной пище, сервисных услугах, а также на получение прибыли;
- в) предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления, а также высокий уровень обслуживания в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

2. Определение ресторатор – это:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) хозяин ресторана, лицо, владеющее и управляющее рестораном;
- б) менеджер заведения, который встречает и рассаживает посетителей, координирует работу персонала, а также отвечает за обстановку и атмосферу в ресторане;
- в) лицо компании, задачей которого является встреча гостей в ресторанах, отелях, на больших выставках и конференциях.

3. Основными тенденциями развития ресторанного бизнеса в России являются:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- а) постоянство представления блюд и обслуживания на одном и том же уровне.
- б) выездное обслуживание на уровне стационарного
- в) создание ресторанами благоприятного имиджа для своих заведений;
- г) формирование положительного мнения о ресторане среди постоянных потребителей.

4. Наличие заготовочного цеха обеспечивает:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) единое качество блюд;
- б) правильную транспортировку блюда;
- в) красивое оформление блюда;
- г) горячей едой персонал предприятия.

5. Сетевые рестораны должны иметь хотя бы один ресторан в:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) недалеко от города
- б) около парка
- в) в тихом переулке
- г) центре города

6. Наличие сети ресторанов:

**Кол-во правильных ответов - один**



- а) позволяет организовывать отдых и развлекательные программы для посетителей;
- б) позволяет иметь широкий ассортимент блюд;
- в) позволяет существенно минимизировать затраты;
- г) гарантирует высокий уровень обслуживания.

7. Комплекс мер направленных на снижении вредных последствий современного промышленного производства и выбросов в атмосферу. Называется?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) противопожарная безопасность
- б) безопасность продовольственного сырья;
- в) экологическая безопасность;
- г) электробезопасность.

8. Предприятие торговли должно исключить:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) повторное использование посуды и инвентаря;
- б) хранение материальных ценностей;
- в) ремонт производственных помещений;
- г) ремонт технологического оборудования;
- д) возможность попадания опасных и вредных веществ в воздух, почву, водоемы, водопровод и канализацию.

9. Классифицировать отходы необходимо для?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) принятия решения об их утилизации
- б) подбора технологии переработки
- в) утилизации или для более полного их использования
- г) все ответы верны

10. Какие требования относятся к экологической безопасности ПОП?

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- а) запрет на проживание физических лиц и содержание животных;
- б) составить паспорт отходов производства, отвечающий их классу;
- в) сброс в открытые водоемы загрязненных производственных и бытовых сточных вод;
- г) прием пищевой продукции на предприятие общественного питания должен осуществляться при наличии маркировки и товаросопроводительной документации.

11. Отходы производства это?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) органические вещества животного происхождения, некоторые из них могут представлять ценность как вторичные сырьевые ресурсы и должны подвергаться рециркуляции;
- б) сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции;
- в) выбросы вредных и загрязняющих веществ в атмосферный воздух;
- г) все ответы верны;





д) нет верного варианта ответа.

12. Не допустимое применение способов утилизации упаковки, которые могут нанести ущерб окружающей среде?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) выбрасывание упаковки в места не предназначенные для этого;
- б) повторно использовать одноразовую посуду;
- в) сжигание древесной, бумажной, полимерной упаковки на открытых площадках, прилегающих к территории жилых домов;
- г) сжигание упаковок вблизи промышленных предприятий, транспортных и иных коммуникаций, нефтепроводов, газопроводов;
- д) все ответы правильные.

13. Какие цеха в предприятиях общественного питания относятся доготовочным:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- а) Цех заготовки мясных полуфабрикатов;
- б) Цех заготовки рыбных полуфабрикатов;
- в) Цех обработки зелени;
- г) Кондитерский цех;
- д) Холодный цех;
- е) Горячий цех.

14. Назовите прибор для проверки яиц на свежесть:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) Яйцоскоп;
- б) Светоскоп;
- в) Овоскоп;
- г) Рентгеноскоп;
- д) Мультископ;
- е) Свежескоп.

15. Основная задача данного цеха - снабжение доготовочных предприятий полуфабрикатами высокой степени готовности, а также кулинарных изделий из мяса, рыбы, овощей, круп, творога:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) Горячий цех;
- б) Холодный цех;
- в) Суповой цех;
- г) Цех холодных и горячих напитков;
- д) Кулинарный цех.

### Задания открытого типа

**Задание 1.** Структура кейтеринга включает отделы:

**Впишите не достающие.**

- эксплуатационный,
- административный
-



**Задание 2.** Виды кейтеринга:

**Впишите не достающие.**

- в помещении;
- вне помещения;
- контрактный (разъездной);
- 
- розничный.

**Задание 3.** \_\_\_\_\_ - обслуживание потребителя путем предоставления ему провизии и возможности доставлять удовольствие при организации приема или общественного мероприятия.

**Задание 4.** Как по-другому принято называть «Стол – экспресс» рассчитан на одновременное обслуживание 20-30 человек за круглым столом.

**Задание 5.** Данный вид обслуживания позволяет организовать питания большого количества организованного контингента потребителей при проведении каких - либо запланированных мероприятий.

**Задание 6.** \_\_\_\_\_ – банкет, который организует и проводит жена высокопоставленного лица (посла, атташе и т.п.).

**Задание 7.** \_\_\_\_\_ цех организуется при больших объемах переработки рыбы и широком ассортименте полуфабрикатов из рыбы и входят в состав заготовочного предприятия общественного питания

**Задание 8.** \_\_\_\_\_ – крупные механизированные предприятия, выпускающие в основном обеденную продукцию, кулинарные и кондитерские изделия с доставкой специализированным транспортом на предприятия доготовочные. Наиболее целесообразна организация таких предприятий для снабжения продукцией школьных столовых и других предприятий некоммерческого типа.

**Задание 9.** \_\_\_\_\_ – предприятия, предназначенные для изготовления в широком ассортименте полуфабрикатов и комплексного снабжения ими предприятий доготовочных, розничной торговли и магазинов кулинарии.

**Задание 10.** \_\_\_\_\_ – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

**Задание 11.** \_\_\_\_\_ – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

**Задание 12.** \_\_\_\_\_ - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.



**Задание 13.** \_\_\_\_\_ – 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.

**Задание 14.** При определении типа предприятий учитывают следующие факторы:  
**Впишите не достающие.**

- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;
- техническую оснащенность;
- методы обслуживания;
- квалификацию персонала;
- 
- номенклатуру предоставляемых услуг.

**Задание 15.** В предприятиях с количеством мест в залах более \_\_\_\_\_ должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и персонала:

**Задание 16.** \_\_\_\_\_ Семейный обед, устраиваемый рестораном в выходной день?

**Задание 17.** Данный вид барного инвентаря применяется для приготовления слоистых коктейлей; им можно растирать сахар, мяту и т.п.?

**Задание 18.** \_\_\_\_\_ — узкий бокал с тонкими стенками на высокой ножке;

**Задание 19.** \_\_\_\_\_ — низкий бокал на тонкой ножке объемом от 30 до 75 мл;

**Задание 20.** \_\_\_\_\_ — маленький стакан без ножки емкостью 25–100 мл с прямыми стеками:

**Задание 21.** Соотнесите крепкие напитки подходящей для подачи к блюдам:

1. Коньяк	а. соленья
2. Бурбон	б. мясо утки
3. Ржаной виски	в. морепродукты
4. Скотч	г. суши
5. Ром	д. мясо курицы

**Задание 22.** Соотнесите легкие напитки подходящей для подачи к блюдам:

1. Глинтвейн	а. жидкие супа
2. Ликерные вина	б. выпечка
3. Красные крепкие вина	в. фрукты
4. Розовые сухие вина	г. устрицы

**Задание 23.** К каким блюдам рекомендуется подавать красные вина:

1. Легкие красные	а. десерты
2. Полусладкие красные	б. сыр
3. Красные	в. блюда из овощей



4. Десертные	г. блюда из птицы
<b>Задание 24.</b> К каким блюдам рекомендуется подавать белые вина:	
1. Легкие сухие белые	а. блюда из птицы
2. Сладкие белые	б. десерты
3. Насыщенные белые	в. блюда из овощей
4. Игристые	г. блюда из рыбы
<b>Задание 25.</b> Укажите, как в Швеции называют «шведский стол»:	
<b>Задание 26.</b> В _____ цеху производят изделия из дрожжевого, песочного, слоеного, заварного и бисквитного теста.	
<b>Задание 27.</b> _____ цех предназначен для выпечки мелкоштучных мучных изделий: булочек, пирожков, пирогов, булочек, круасанов и т.д.	
<b>Задание 28.</b> _____ цех организуется на предприятиях общественного питания для приготовления холодных закусок, сладких блюд, супов и напитков:	
<b>Задание 29.</b> _____ - это органические вещества животного происхождения, некоторые из них могут представлять ценность как вторичные сырьевые ресурсы и должны подвергаться рециркуляции:	
<b>Задание 30.</b> Определите следующий тип предприятия общественного питания: _____ – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.	
<b>Задание 31. Практическая задача.</b> Нарисовать схематично план холодного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.	
<b>Задание 32. Практическая задача.</b> Нарисовать схематично план горячего цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.	
<b>Задание 33. Практическая задача.</b> Нарисовать схематично план мучного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.	
<b>Задание 34. Практическая задача.</b> Нарисовать схематично план кондитерского цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.	
<b>Задание 35. Практическая задача.</b> Нарисовать схематично план цеха холодной обработки полуфабрикатов с расстановкой технологического оборудования с учётом	



характера выполняемых операций.

**Задание 36. Практическая задача.** Нарисовать схематично план овощного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 37. Практическая задача.** Нарисовать схематично план доготовочного цеха и цеха обработки зелени с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 38. Практическая задача.** Нарисовать схематично план рыбного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 39. Практическая задача.** Нарисовать схематично план птицебельного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 40. Практическая задача.** Нарисовать схематично план мясного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 41.** Назовите бизнес-процесс деятельности предприятия общественного питания, включающий в себя следующие составляющие:

- административно-хозяйственное обеспечение производственного процесса
- обеспечение безопасности производства и предоставления услуг
- информационное обеспечение

**Задание 42.** Сущность оперативного планирования заключается в \_\_\_\_\_.

**Задание 43.** Соотнесите порядок действий при оперативном планировании производства и их характеристику

1. 1-й этап	а. расчет потребности в продуктах для приготовления блюд, предусмотренных планом-меню, и составление требования на сырье
2. 2-ой этап	б. составление планового меню
3. 3-ий этап	в. оформление требования-накладной на отпуск продуктов из кладовой на производство и получение сырья
4. 4-ый этап	г. распределение сырья между цехами и определение заданий поварам в соответствии с планом-меню

**Задание 44.** Ресурсы - это.....

**Задание 45.** Для обеспечения предприятия ресурсами Предприятие общественного питания может непосредственно заключить договор \_\_\_\_\_ или использовать услуги \_\_\_\_\_.

**Задание 46.** Источниками снабжения продовольственных ресурсов являются:\_\_\_\_\_.

**Задание 47.** Нормальная работа предприятий требует бесперебойного снабжения материально-техническими средствами,\_\_\_\_\_, инвентарем, \_\_\_\_\_, столовой посудой.

**Задание 48.** Система МТО должна отвечать требованиям:\_\_\_\_\_

**Задание 49.** Раскройте цель МТО «улучшение использования ресурсов» \_\_\_\_\_

**Задание 50.** Система МТО имеет ряд функций. Впишите не достающие

- 
- заготовительная функция
- хранение заготовленного сырья и материалов
- 

**Задание 51.** Система МТО имеет ряд функций. Впишите не достающие

- планирование потребности в материальных ресурсах
- заготовительная функция
- 
- осуществление учета и строгого контроля над выдачей сырья и материалов производству

**Задание 52.** Впишите отсутствующий вид сырья.



**Задание 53.** Потребность и необходимость создания системы МТО для осуществления хозяйственных и производственных функций могут быть определены следующими методами:

1. Нормативный	а. $R_m = R_f * K_{пр} * K_n$ , где: $R_f$ – фактическое потребление ресурсов в процессе производства в текущем периоде; $K_{пр}$ – коэффициент, показывающий изменение плана на будущее потребление по сравнению с предыдущим; $K_n$ – коэффициент, который характеризует снижение норм расхода на перспективу, т. е. он рассчитывается на будущий период.
2. Статистический	б. Основан на изучении статистических рядов потребления

	материальных ресурсов за определенный промежуток времени (несколько лет или месяцев) и их динамичности.
3. Метод прогнозирования	$v. P_m = N_p * V,$ где: $P_m$ – существующая потребность в сырье и материалах; $N_p$ – норма расхода; $V$ – объем производства товаров и услуг.

**Задание 54.** Материально-техническое обеспечение – это система организации обращения и использования \_\_\_\_\_, основных и оборотных фондов предприятия

**Задание 55.** Какие ресурсы являются наиболее активной частью материально-технических ресурсов предприятий?

**Задание 56.** Дайте название представленному бизнес- процессу.

1. Расчет оптимальных потребностей предприятия.
2. Изучение рынка, поиск поставщиков.
3. Заключение договоров поставки.
4. Транспортировка товаров.

**Задание 57.** Особенностью Бизнес-процессов в индустрии гостеприимства можно считать \_\_\_\_\_.

**Задание 58.** При составлении плана-меню следует учитывать следующие факторы:

- Наличие пищевых добавок
- 
- Сорт предоставляемого мяса
- Ассортимент пищевых красителей

**Задание 59.** Чем определяется общее количество закупаемых товаров?

**Задание 60.** Технологический процесс предприятия общественного питания – это

**Задание 61.** Под специализацией производства понимается \_\_\_\_\_.

**Задание 62.** Структура управления предприятием общественного питания – это...

**Задание 63.** Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:

**Задание 64.** Состав производственных подразделений (участков, отделений, цехов) предприятия, формы их построения, размещения, производственные связи между ними называют \_\_\_\_\_.

**Задание 65.** Предприятия с \_\_\_\_\_ это крупные предприятия общественного питания, перерабатывающие сырье, выпускающие полуфабрикаты и готовую продукцию на собственном технологическом оборудовании и осуществляющие функции обслуживания потребителей в торговых залах, буфетах, магазинах кулинарии.

**Задание 66.** Эффективность труда на предприятии общественного питания оценивается\_\_\_\_\_.

**Задание 67.** Установите соответствие между меню и типом предприятия питания

1. Меню содержит широкий ассортимент разнообразных алкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, кондитерских изделий и покупных товаров.	а) ресторан
2. Меню включает широкий ассортимент кулинарных изделий сложного приготовления всех основных групп блюд из различных видов сырья, ассортимент покупных товаров и винно-водочных изделий.	б) кафе
3. Меню с ограниченным ассортиментом закусок, блюд и напитков и предлагает посетителям блюда не самого сложного приготовления.	в) бар

**Задание 68.** В какой тип услуг общественного питания включен следующий Перечень услуг:

- изготовление полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий,
- изготовление полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий по заказам потребителей,

**Задание 69.** Какое требование к предприятиям питания предусматривает: предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и пр.;
- обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала,

**Задание 70.** Главная задача предприятий питания – это\_\_\_\_\_.

**Задания по оценке сформированности компетенции ПК – 2**  
**Задания закрытого типа (тесты)**





1. Определите к какому типу шефов относиться следующая характеристика - «отвечает за свой цех, являясь специалистом по приготовлению определенных блюд»:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) Бренд-шеф;
- б) Главный шеф-повар
- в) Су-шеф
- г) Старший шеф
- д) Шеф-кондитер
- е) Соус-шеф

2. Определите к какому основному типу поваров относиться следующая характеристика – «Готовит быстрые и простые блюда, разгружает специализированных поваров»:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) линейный;
- б) на заготовках;
- в) на подхвате;
- г) на небольших заказах.

3. В производственную программу заготовочных предприятий входят:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) плановая производственная программа
- б) оперативный производственный план
- в) наряд-заказ
- г) все ответы верны

4. В производственную программу предприятия с полным циклом производства включается:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) плановое меню
- б) план-меню
- в) наряд-заказ
- г) меню
- д) все ответы верны

5. Кто утверждает план-меню на предприятиях общественного питания?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) учредитель;
- б) зав. производством (шеф-повар);
- в) управляющий;
- г) администратор;
- д) старший повар;
- е) калькулятор.

6. Рациональное использование рабочего времени и обеспечения полного интенсивного использования оборудования называется?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) непрерывность
- б) прямоточность
- в) ритмичность



г) параллельность

7. Какой метод организации производства наиболее прогрессивный?

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) прямоточный
- б) поточный
- в) непрерывный

8. Часть производственной площади, где процесс труда выполняется одним или группой работников с помощью соответствующего оборудования, инвентаря.

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) производственный участок
- б) рабочее место
- в) цех

9. В состав горячего цеха может входить:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- а) суповое отделение
- б) соусное отделение
- в) салатное отделение
- г) заготовочное отделение

10. Какие цеха можно отнести к заготовочным:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- а) овощной
- б) птицегольевой
- в) мясо-рыбный
- г) горячий
- д) холодный
- е) горячий

11. В процессе управления персоналом основным фактором является:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) желание
- б) опыт
- в) стаж
- г) труд

12. К техническим помещениям относятся:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- а) вентиляционная
- б) щитовая
- в) тепловой узел
- г) туалетные комнаты для персонала

13. Основной вид снабжения для обеспечения процессов производства, реализации и организации потребления продукции общественного питания и покупных товаров:

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) материальное снабжение



- б) техническое снабжение
- в) продовольственное снабжение

14. Планирование, организация и контролирование процессов перемещения материального потока от пункта закупки сырья до пункта конечного потребителя.

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) логистика
- б) маркетинг
- в) аудит

15. Товародвижение – это...

**Кол-во правильных ответов - один**

- а) транспортировка товаров от мест их производства до мест потребления
- б) продвижение товаров
- в) организация и контролирование процессов

**Задания открытого типа (Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)**

**Задание 1.** Назовите документ, относится к технологической документации и содержит единые требования к технологическим процессам, готовой продукции массового изготовления, определяющие их безопасность, а также нормы расчетов выхода полуфабрикатов, готовых изделий для предприятий общественного питания.

**Задание 2.** Документ, разрабатываемый на новую продукцию и устанавливающий требования к качеству сырья и пищевых продуктов, рецептуру продукции, требования к технологическому процессу изготовления, к оформлению, реализации и хранению, показатели качества и безопасности, а также пищевую ценность продукции общественного питания?

**Задание 3.** Соотнесите виды контроля качества продукции на ПОП:

1. Предварительный	а. проводится по ходу технологического процесса: от принятых по качеству сырья и (или) полуфабрикатов до выпуска готовой продукции.
2. Операционный контроль	б. проверка качества готовой продукции.
3. Выходной (приемочный) контроль	в. это контроль поступающего сырья и полуфабрикатов.

**Задание 4.** \_\_\_\_\_ - это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

**Задание 5.** Где в меню должны располагаться фирменные блюда предприятия?

**Задание 6.** Соотнесите виды меню:

1. «А ля карт»	а. Данный вид меню предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам. Этот тип меню часто используется в гостиничных ресторанах, в основном в Европе. Преимущества его в том, что гости считают его более экономичным.
----------------	---



2. «Дю жур»	б. Данный вид меню строится так, чтобы привлечь внимание гостей, делая акцент на дешевизне и питательных качествах. Меню планируется как меню рациона дня и предлагает 4-, 3- и 2- разовое питание в день.
3. «Табль д`от»	в. Данный вид меню указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое. Это меню также называют заказным со свободным выбором блюд.
4. Туристическое	г. Данный вид меню перечисляет дежурные блюда, т.е. дневные, а также популярные, дешевые, как правило, быстрого приготовления.

**Задание 7.** Соотнесите методы обслуживания:

1. Французский	а. при этом сервисе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны
2. Английский	б. при этом сервисе методе еда раскладывается на большое блюдо и относится на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам.
3. Американский	в. при этом сервисе пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне
4. Русский	г. при этом сервисе сервис обеспечивает целая бригада обслуживающего персонала
5. Немецкий	д. при этом сервисе еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

**Задание 8.** Время, в течение которого по различным причинам процесс труда прекращается...

**Задание 9.** Как называется отрезок время, затрачиваемое работником как непосредственно на изменение формы или свойств предмета труда, так и на выполнение действий, способствующих этим изменением?

**Задание 10.** К ненормируемым потерям продуктов относятся:

**Задание 11.** Свойство весов показывать массу груза с отклонением от истинного его значения в пределах установленной наибольшей допустимой погрешности это:

**Задание 12.** \_\_\_\_\_ - это коммерческий документ, регулирующий взаимоотношения партнеров по сделкам купли-продажи:

**Задание 13.** Верны ли утверждения?

- а) Корпоративное управление и его централизация привели к перерастанию управления персоналом из чистой кадровой функции в управление человеческими ресурсами
- б) Повышение гибкости организации, децентрализация управления привели к перерастанию управления персоналом из чистой кадровой функции в управление человеческими ресурсами



**Задание 14.** Верны ли утверждения?

- а) В отличие от управления персоналом, управление человеческими ресурсами переориентировано с потребностей организации в рабочей силе на нужды персонала
- б) В отличие от управления персоналом, управление человеческими ресурсами переориентировано с нужд персонала на потребности самой организации в рабочей силе

**Задание 15.** \_\_\_\_\_ управления человеческими ресурсами — совмещение имеющихся человеческих ресурсов, квалификации и потенциала сотрудников со стратегией и целями компании.

**Задание 16.** Производственный участок – часть \_\_\_\_\_, где осуществляется законченная стадия производственного процесса

**Задание 17.** \_\_\_\_\_-шеф управляет всем бизнесом, несет ответственность за запуск заведения и разработку концепции, создает меню:

**Задание 18.** Шеф-\_\_\_\_\_ занимается приготовлением выпечки, десертов, кондитерских изделий:

**Задание 19.** Договор считается заключенным, когда?

**Задание 20.** Правовыми источниками, регламентирующими договорные отношения, являются?

**Задание 21.** Всякая сделка, в которой имеется более одной стороны называется?

**Задание 22.** Откуда берет своё начало street-food?

**Задание 23.** Как называется моментов истины, когда официант интересуется, понравились ли блюда и напитки гостю или нет?

**Задание 24.** \_\_\_\_\_ – формат заведения общественного питания, характерной особенностью которого является открытая кухня и свобода перемещения посетителей.

**Задание 25.** Как по-другому называется "станция" официанта, подсобный стол для работы, на котором находятся приборы, салфетки, чистая посуда и белье. Стейшн может быть с ящиками и без.

**Задание 26.** Специалист, владеющий искусством приготовления, оформления и подачи кофе?

**Задание 27. Практическая задача.** Охарактеризуйте организацию работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.

**Задание 28. Практическая задача.** Нарисовать схематично план горячего цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых

операций.

**Задание 29. Практическая задача.** Приведите общие требования к торговым помещениям.

**Задание 30. Практическая задача.** Охарактеризуйте основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля на предприятиях ресторанного бизнеса.

**Задание 31. Практическая задача.** Приведите основные положения системы самоменеджмента на предприятиях ресторанного бизнеса.

**Задание 32. Практическая задача.** Перечислите стили руководства и использование их в соответствующих ситуациях.

**Задание 33. Практическая задача.** Нарисовать схематично план моечной посуды с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 34. Практическая задача.** Нарисовать схематично план моечной котлов с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

**Задание 35. Практическая задача.** Опишите новые концепции предприятий общественного питания на рынке РФ.

**Задание 36. Соотнесите функции персонала в службе питания гостиницы**

1. официант	а) приветствует вновь прибывших гостей в ресторан, проводит к свободному столу в торговом зале.
2. хостес	б) принимает заказы у клиентов, обслуживает гостей в зале и номерах.
3. администратор зала	в) организует работу официантов, контролирует качество обслуживания.
4. сервис менеджер	г) контролирует выполнение стандартов обслуживания.

**Задание 37. Соотнесите функции персонала в службе питания гостиницы**

1. шеф-повар	а) разрабатывает меню, координирует работу персонала.
2. повар	б) обеспечивает чистоту в помещении кухни.
3. рабочий кухни	в) выполняет функции по приготовлению блюд, разрабатывает ТТК.

**Задание 38.** Согласно, какому документу, производится классификация персонала предприятия питания.

**Задание 39.** Персонал предприятия питания подразделяется на следующие группы

**Задание 40.** К основному критерию оценки персонала, которые необходимо учитывать



при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях, является \_\_\_\_\_.

**Задание 41.** На эффективную организацию обслуживания потребителя влияют:

1. \_\_\_\_\_.
2. Технические, административные, маркетинговые и экономические системы предприятия
3. Применяемые методы обслуживания

**Задание 42.** Метод обслуживания потребителей – это \_\_\_\_\_

**Задание 43.** Форма обслуживания потребителей – это \_\_\_\_\_

**Задание 44.** Управление качеством предполагает наличие \_\_\_\_\_ систем на предприятиях бизнеса общественного питания, которые контролируют организацию и предоставление услуг

**Задание 45.** Основные обязанности руководителя службы питания

**Задание 46.** Основными обязанностями шеф-повара являются:

**Задание 47.** Основные обязанности администратора зала

**Задание 48.** Наиболее эффективным методом практического обучения, тренировки, формирования умений и навыков рабочего персонала является \_\_\_\_\_

**Задание 49.** Тренинг по обучению персонала состоит из 4 ступеней. Что из себя представляет 4 ступень? \_\_\_\_\_

**Задание 50.** Тренинг по обучению персонала состоит из 4 ступеней. Что из себя представляет третья ступень? \_\_\_\_\_

**Задание 51.** Тренинг по обучению персонала состоит из 4 ступеней. Что из себя представляет первая ступень? \_\_\_\_\_

**Задание 52.** Тренинг командообразования нацелен на \_\_\_\_\_.

**Задание 53.** Одной из эффективнейших систем постановки целей является техника SMART (англ. – умный), иначе умное планирование. При этом понятие «SMART» является еще и аббревиатурой из английских букв, каждая из которых обозначает одно из *требований оценки цели*. Расшифруйте значение каждой из них:

1.S	а) достижимо
2. M	б) согласовано во времени
3.A	в) измеримо

4.R	г) конкретно
5.T	д) актуально

**Задание 54.** Тренинг — это отработка навыков, которая состоит из четырех ступеней. Раскройте содержание каждой из них:

1-я ступень	а) метафорическая игра, групповая дискуссия или «мозговой штурм», что позволяет отработать подобные элементы уже в комплексе;
2-я ступень	б) моделирование при помощи ролевой (деловой) игры ситуации, близкой к реальной.
3-я ступень	в) мини-лекция или рассказ, демонстрация видеофильма о технике в целом
4-я ступень	г) выполнение тематического упражнения на отработку одного простого элемента этого навыка;

**Задание 55.** Понятие организационной структуры управления в общественном питании

**Задание 56.** Перечислите основные санитарно-гигиенические и технологические требования – предъявляемые к предприятиям общественного питания согласно СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20 , СанПиН 2.3.2.1324-03, СП 1.1.1058-01.

**Задание 57.** Перечислите требования, предъявляемые к торгово-технологическому и холодильному оборудованию, посуде, приборам и инвентарю, и другим предметам материально-технического оснащения согласно СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20.

**Задание 58.** Перечислите требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов, предъявляемых к предприятиям общественного питания – согласно СанПиН 2.3.2.1078-01.

**Задание 59.** Требования к экологической безопасности – предъявляемые к предприятиям общественного питания – согласно СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20.

**Задание 60.** Понятие и основные элементы процесса управления предприятием общественного питания.

**Задание 61.** Социально - психологические аспекты управления на предприятии питания.

**Задание 62.** Взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания

**Задание 63.** Под операционным контролем понимают-\_\_\_\_\_.

**Задание 64.** Под предварительным видом контроля понимают\_\_\_\_\_.

**Задание 65.** Выходной (приемочный) контроль представляет собой\_\_\_\_\_.



**Задание 66.** Процесс приобретения товаров, включая продукты, инвентарь, оборудование, энергоресурсы называют \_\_\_\_\_.

**Задание 67.** Какой процесс представлен на рисунке



**Задание 68.** Для предотвращения потерь и порчи продуктов необходимо обеспечить в складских помещениях \_\_\_\_\_ в соответствии с их физико-химическими свойствам.

**Задание 69.** Движение ресурсов происходят в следующем алгоритме:

- Закупка товаров.
- Складирование.
- Обработка, приготовление блюд.
- Реализация готовой продукции.
- \_\_\_\_\_

**Задание 70.** Виды организационных структур предприятий питания.

### Экзаменационные вопросы к промежуточной аттестации по блокам 3,4

1. Перечислите основные санитарно-гигиенические и технологические требования – предъявляемые к предприятиям общественного питания согласно СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20, СанПиН 2.3.2.1324-03, СП 1.1.1058-01;
2. Оборудование овощного цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план холодного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Перечислите требования, предъявляемые к торгово-технологическому и холодильному оборудованию, посуде, приборам и инвентарю, и другим предметам материально-технического оснащения согласно СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20
2. Оборудование мясного цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план горячего цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.



1. Перечислите требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов, предъявляемых к предприятиям общественного питания – согласно СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20;
2. Оборудование рыбного цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план мучного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Требования к экологической безопасности – предъявляемые к предприятиям общественного питания – согласно СНИП 2.08.02-89, СанПиН 2.3.\ 2.4.3590-20;
2. Оборудование птице-гольевого цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план кондитерского цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Перечислите основные требования к противопожарной безопасности – предъявляемая к предприятиям общественного питания согласно ГОСТа 12.1.004 – 91 ССБТ;
2. Оборудование цеха холодной доработки полуфабрикатов и обработки зелени (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план птице-гольевого цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Перечислите требования к электробезопасности – предъявляемая к предприятиям общественного питания согласно СНИП 11-4 – 79;
2. Оборудование горячего цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план цеха обработке рыбы с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Понятие-ресторанного бизнеса;
2. Оборудование холодного цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план цеха холодной обработки полуфабрикатов с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Характерные особенности сети ресторанов;
2. Оборудование кулинарного цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план цеха обработке овощей с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Стандартизация сервиса (понятие, определения, основные виды и т.д.);
2. Оборудование мучного цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план моечной посуды с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.



1. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей (понятие, определения, основные виды и т.д.);
2. Оборудование кондитерского цеха (номенклатура, технологические свойства, технологические особенности, правила эксплуатации, техника безопасности);
3. Нарисовать схематично план моечной котлов с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Структура кейтеринга (из каких основных структур состоит, перечислить и раскрыть).
2. Источники и виды снабжения предприятий общественного питания;
3. Нарисовать схематично план холодного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Классификация предприятий быстрого обслуживания;
2. Структура и содержание договора;
3. Нарисовать схематично план горячего цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Дать характеристику предприятиям общественного питания в формате уличной торговли;
2. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков;
3. Нарисовать схематично план мучного цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Новые концепции предприятий общественного питания на рынке РФ;
2. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей;
3. Нарисовать схематично план кондитерского цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

1. Типы рекламы предприятий общественного питания;
2. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервисной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба;
3. Нарисовать схематично план птице-гольевого цеха с расстановкой технологического оборудования с учётом характера выполняемых операций.

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

*Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных*



актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

**На очной форме обучения**

В 3 и 4 семестре:

- Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-1)
- Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение (ПК-1.1)
- Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале (ПК- 1.2)
- Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. (ПК-1.3)
- Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
- Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (ПК-2.1)
- Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.2)
- Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.3)

-

**На заочной форме обучения**

В 5 и 6 семестре:

- Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-1)
- Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение (ПК-1.1)
- Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале (ПК-1.2)
- Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. (ПК-1.3)
- Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
- Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (ПК-2.1)
- Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.2)
- Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.3)



**Цель и задачи практических занятий:** практические занятия по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса. Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у курсантов и слушателей умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания. Практическое занятие предполагает выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Практические занятия, включённые в изучение дисциплины, направлены на формирование у студентов практических умений, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности, а также понимания теории и практики образовательного процесса в общеобразовательной школе, как основы для реализации гуманитарных технологий в образовательной сфере

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий должна соответствовать рабочей программе дисциплины.

#### **Практическое занятие 1**

Вид практического занятия – Смешанная форма практического занятия

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.

Тема: **Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта**

#### **Практическое занятие 2**

Вид практического занятия – выездное занятие в гостинице

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.

Тема: **Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса**

#### **Практическое занятие 3**

Вид практического занятия - Смешанная форма практического занятия

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.

Тема: **Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы**

#### **Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: Семинар-диспут

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.

Тема и содержание практического занятия: ***Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР***

#### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: Семинар-диспут

Цель: приобрести и укрепить знания по теме



Тема и содержание практического занятия: **Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия**

#### **Практическое занятие 6.**

Вид практического занятия: Семинар-диспут

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов коммерческой службы гостиничного предприятия**

#### **Практическое занятие 7.**

Вид практического занятия: Семинар-диспут

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов инженерно-технической службы и службы безопасности гостиничного предприятия**

#### **Практическое занятие 8.**

Вид практического занятия: семинар – заслушивание докладов и презентаций

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия**

#### **Практическое занятие 9.**

Вид практического занятия: семинар - диспут

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования**

#### **Практическое занятие 10.**

Вид практического занятия: семинар – заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания.**

#### **Практическое занятие 11.**

Вид практического занятия: семинар – заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, отчетный семинар


Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа.**

#### **Практическое занятие 12.**

Вид практического занятия: семинар – заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС _____
		Лист 95 из 87

Тема и содержание практического занятия: **Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания в материальных ресурсах и персонале**

### **Практическое занятие 13.**

Вид практического занятия: семинар-диспут; отчетный семинар

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы**

### **Практическое занятие 14.**

Вид практического занятия: семинар-диспут; отчетный семинар

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

Тема и содержание практического занятия: **Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания**

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины**

#### **8.1. Основная литература**

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>
2. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 432 с. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=340792>
3. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/999911>
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=202753>
5. Техносферная безопасность. Введение в направление образования: [Электронный ресурс] учебное пособие / В.П. Дмитренко, Е.М. Мессинева, А.Г. Фетисов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 134 с ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937998>

#### **8.2. Дополнительная литература**

1. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=363746>
2. Маркетинг гостиничного предприятия: практикум / Л.В. Баумгартен. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 216 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1010033>

3. Основы экономики, менеджмента и маркетинга предприятия питания: учебник / А.М. Фридман. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2021. - 229 с. - Режим доступа:

<https://znanium.com/catalog/document?id=374067>

4. ГОСТ Р 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». Режим доступа:

<https://docs.cntd.ru/document/1200111506>

5. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного

питания. Классификация и общие требования <https://docs.cntd.ru/document/1200107325>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронно-библиотечная система ZNANIUM: Режим доступа: <https://znanium.com/>

2. Электронно-библиотечная система BOOK.ru: Режим доступа: <https://book.ru/>

3. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система):

Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>

4. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Всё об отелях, гостиницах.

Режим доступа: <http://hotelier.pro>

5. Портал про гостиничный бизнес (Pro Hotel): Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

6. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Режим доступа:

<http://www.rostourunion.ru/>

7. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>

8. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости

туризма: Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

9. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа

<http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

10. ГОСТ Р 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». Режим доступа:

<https://docs.cntd.ru/document/1200111506>

11. ГОСТ Р 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим

доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107327>

12. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц” (действует с 1 января 2021 года до 31 декабря 2026 года)

Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74857806/>

### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office

3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии: Режим доступа:

<http://ratanews.ru/>

4. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Режим доступа:

<http://www.rostourunion.ru/>



5. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: <http://www.garant.ru>
6. Справочная правовая система (СПС) Консультант Плюс: Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
7. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») Режим доступа: <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
8. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации Режим доступа: <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>
9. Министерство экономического развития Российской Федерации: Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а также самостоятельная работа обучающихся.

в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а также самостоятельная работа обучающихся.

### - лекции

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Формы лекций:

- **лекции – диалог** (лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции),
- **проблемная лекция (ПЛ)** введение нового знания через проблемность вопроса и т.д.)
- **лекция – дискуссия.**
- **академическая лекция**

### - практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере управления гостиничного и ресторанного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.



Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы, подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплины «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания».

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием, а также на базе гостиничных предприятий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

По дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» **используются интерактивные формы практических занятий:**

- Практическое занятие - беседа
- Семинар-диспут;
- Семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями;
- Смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями
- Выездное занятие в гостинице
- Экскурсия в гостиницу.
- Посещение профессиональной выставки

**- самостоятельная работа обучающихся.**

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к



саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;

- формирования общих и профессиональных компетенций
- развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

#### Формы самостоятельной работы

Подготовка индивидуальных заданий:

- написание доклада,
- подготовка к отчетному семинару;
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка презентаций по темам.
- конспектирование, составление обзоров по темам
- выполнение домашних контрольных работ
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).
- выполнение творческих заданий.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска тренинг-студия гостеприимства, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов - 3 места с возможностью доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Интерактивная доска МФУ, ноутбуки - 11 штук, Wi-Fi, телефон, стойка, Тренинговая стойка-ресепшн. Оборудованный тренинговый гостиничный номер
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО:



	<p>видеопроjectionное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;</p> <p>Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска</p>
--	---