

УТВЕРЖДЕНО:
советом филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в
г. Махачкале
Протокол № 3 от «28» 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): Гостиничный бизнес

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2023

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент	К.б.н., доцент Ханбабаева З.М.

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
доцент	К.э.н., доцент Даитов В.В.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 2 из 85
---	--	--

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 «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

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.

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: экскурсия в гостиницу, практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, выездное занятие в гостинице, посещение профессиональной выставки, 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: экскурсия в гостиницу, практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, выездное занятие в гостинице, посещение профессиональной выставки, 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 во 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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	ОПК-2.1	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК-2.2	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
2.	ПК -1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.
	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.
--	---

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 «Гостиничный 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;

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		
Контактная работа обучающихся	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		
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2		
		Зач	Экз		
Самостоятельная работа	140	88	52		
Общая трудоемкость час з.е.	252	144	108		
	7	4	3		

Заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		5	6		
Контактная работа обучающихся	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		
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2		
		зач	экс		
Самостоятельная работа	224	130	94		
Общая трудоемкость час з.е.	252	144	108		
	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

Наименование дисциплины	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары,	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. 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 занятия 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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		комплекса										ых задани й
4,6 /3		1.3. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	2	Лекция - дискус-сия	4	Смешанная форма практическо-го занятия					11	Подгот-овка индиви-дуаль-ных задани-й
		Контрольная точка 1. Защита презентации										
6,9 /3	2. Специфика основных бизнес процессов и управления	2.1 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР	2	Пробле-мная лекция	6	Семинар-диспут					11	Подгот-овка индив-идуаль-ных

Номер занятия	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия											заданий
9,10/3		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
		Контрольная точка 2. Отчетный семинар										
10,12/3		2.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных

Номер части 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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		коммерческой службы гостиничного предприятия										ных заданий
		Контрольная точка 3. Защита презентации										
12 /1 6/ 3		2.4 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов инженерно-технической службы и службы безопасности гостиничного предприятия	2	Проблемная лекция	6	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных заданий
16, 18		2.5 Управление ресурсами, анализ и	2	Лекция -	4	семинар - заслушивание					11	Подготовка

Номер занятия	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
/3		контроль основных бизнес процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия		дискуссия		ие и обсуждение докладов с презентациями						индивидуальных заданий
		Контрольная точка 4.Тест										
			16		36						88	
Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа												
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					10	Подготовка индивидуальных заданий

Номер части 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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
												й
2,3 /4		3.2 Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания.	2	Проблемная лекция	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					10	Подготовка индивидуальных заданий
5,6 /4		3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. Контрольная точка 1.	2	Проблемная лекция	6	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					8	Подготовка индивидуальных заданий

Номер занятия	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Защита презентации				ми Отчетный семинар						й
7-8/4	4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	4.1 Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания в материальных ресурсах и персонале	2	Лекция - дискус	6	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					8	Подготовка индивидуальных заданий
9-12/4		4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы	4	Проблемная лекция	8	Семинар-диспут Отчетный					8	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары.	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 2 Защита презентации				семинар						й
13 - 15 / 4		4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания Контрольная точка 3 Решение ситуационных задач	4	Проблемная лекция	6	Семинар-диспут Отчетный семинар					8	Подготовка к отчетному семинару
18 /4		Контрольная точка 4 – коллоквиум, устный опрос			2	Отчетный семинар						
			16		36						52	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14 из 85

Номер печати 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,	Форма проведения практического занятия	Семинары,	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа									

Заочная форма

Полная таблица содержания	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	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

Полная таблица содержания	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 1. Защита презентации										
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

Полная таблица содержания	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 2. Отчетный семинар										
10,1 2/ 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
		Контрольная точка 3. Защита презентации										
12 /1 6/		2.4. Управление ресурсами, анализ и контроль основных	0,5	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут					17	Подготовка индивидуальных заданий

Полная таблица содержания	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
5		бизнес процессов инженерно-технической службы и службы безопасности гостиничного предприятия										
16 - 18 /5		2.5. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия	0,5	Лекция - дискуссия	1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					11	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 4. Тест										
			4		6						130	

Наименование дисциплины	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа											
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. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов)	0,5	Проблемная лекция	0,54	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					10	Подготовка индивидуальных заданий

Полная таблица содержания	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		организации общественного питания.										
5, 6/ 6		3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. Контрольная точка 1. Защита презентации	0,5	Проблемная лекция	1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями Отчетный семинар					10	Подготовка индивидуальных заданий
7-8/ 6	4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных	4.1 Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы	0,5	Лекция - дискуссия	1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					10	Подготовка индивидуальных заданий

Полная таблица содержания	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	подразделений предприятия общественного питания	общественного питания в материальных ресурсах и персонале				ями						
9-12 / 6		4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы Контрольная точка 2 Защита презентации	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут Отчетный семинар					30	Подготовка индивидуальных заданий
13 - 15 / 6		4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания Контрольная точка 3	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут Отчетный семинар					24	Подготовка к отчетному семинару

Поман пазатни самалат	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,	Форма проведения практического занятия	Семинары	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Решение ситуационных задач										
18 /6		Контрольная точка 4 – коллоквиум, устный опрос			1	Отчетный семинар						
			4	6							94	
		Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа										

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)	Основная литература 1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356 2. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086 4. Экономика предприятия общественного питания [Электронный ресурс] / Фридман А.М. - М.: Дашков и К, 2017. - 464 с.: ISBN 978-5-394-02069-8 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/415286 5. Профессиональные стандарты индустрии питания. Том 2: [Справочник] / Федерация Рестораторов и Отельеров. — М.: ООО «Информационная группа «Ресторанные ведомости», 2013. — 296 с. ISBN 978-5-98176-068-6 6. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650 Дополнительная литература 1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=752579 2. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник/ Р.К. Милл; пер. с англ. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 535 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1028831 3. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?
2.	1.2. Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса (Очная форма обучения - 11 часов, заочная форма обучения - 17 часов)	
3.	1.3. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы (Очная форма обучения - 11 часов, заочная форма обучения - 17 часов)	
4.	2.1. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР (Очная форма обучения - 11 часов, заочная форма обучения - 17 часов)	
5.	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)	
6.	2.3. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов коммерческой службы гостиничного предприятия (Очная форма обучения - 11 часов, заочная форма обучения - 17 часов)	
7.	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)	
8.	2.5. Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 24 из 85
---	--	---

	процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия (Очная форма обучения - 11 часов, заочная форма обучения - 11 часов)	bookinfo=92709344_Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016 режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502143
9.	3.1 Типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования (Очная форма обучения - 10 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	5. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497
10.	3.2 Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания. (Очная форма обучения - 10 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	Нормативные источники 1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа http://docs.cntd.ru/document/1200107325 2. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010 3. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200075570
11.	3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001_0;rnd=0.5504258363507688
12.	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)	5. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_1_07_2014.pdf
13.	4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 30 часов)	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
14.	4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 24 часа)	6. Альянс отельеров России http://www.hoteliers-u.pro/ 7. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. http://www.russiatourism.ru/ 8. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии

		http://ratanews.ru/ 9. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии http://www.rostourunion.ru/ 10. Издание Hotelier.pro http://hotelier.pro/ 11. Независимый гостиничный альянс http://openhospitality.org/ 12. Портал Pro Hotel http://prohotel.ru/ 13. Российская гостиничная ассоциация http://rha.ru/ 14. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса http://www.frontdesk.ru/ 15. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0 16. Федерация рестораторов и отельеров России http://frio.ru/
--	--	---

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
1	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1.Технологии , обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес	функции управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного

			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			питания
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений 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	основы методов управления (административных, экономических, социально-психологических)	использовать методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	навыками распределения функций структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - методами координации и контроля деятельности служб организаций сферы гостеприимства и общественного питания

			структурных подразделений предприятия общественного питания			
2	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) 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	- основы управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	- осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками разработки мероприятий по совершенствованию управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
3	ПК-1.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	1. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 2. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами	- функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими	- распределять функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы; - формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий	- навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности и сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного

			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	отделами гостиницы; взаимодействие производственных служб и службы обслуживания предприятий общественного питания - материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	питания - организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания	питания;
3	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 основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия	- 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

			общественно о питания			
4	ПК-1.3	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации 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	- 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

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
Знание функции управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания Умение распределять цели и задачи структурных	Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение группового проекта	Студент продемонстрировал знание функции управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания Студент демонстрирует	Закрепление способности определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 30 из 85
---	--	--

подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владение теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания		умение распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Студент демонстрирует владение теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1)
Знание основ методов управления (административных, экономических, социально- психологических) умение использовать методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания владение навыками распределения функций структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - методами координации и контроля деятельности служб организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос	Студент продемонстрировал знание основ методов управления (административных, экономических, социально- психологических) Студент демонстрирует умение использовать методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Студент демонстрирует владение навыками распределения функций структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; методами координации и контроля деятельности служб организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Закрепление способности использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.2)
Знание функциональных обязанностей сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействия производственной	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос	Студент демонстрирует знание функциональных обязанностей сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействия	Закрепление способности формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение (ПК- 1.1)

службы и службы обслуживания предприятий общественного питания; специфики материальных и человеческих ресурсов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. Умение распределять функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы; формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания. Владение навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.		производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания; специфики материальных и человеческих ресурсов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. Студент демонстрирует умение распределять функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы; формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания. Студент демонстрирует владение навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	
Знание методов определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Умение осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос	Студент демонстрирует знание методов определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Студент демонстрирует умение осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб,	Закрепление способности (ПК-1.2)

организации сферы гостеприимства и общественного питания. Владение навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.		отделов) в материальных ресурсах и персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания. Студент демонстрирует владение навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	
Знание теоретических основ организации производственно-технологической деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания, распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей организации; требований системы классификации гостиниц. Умение 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. Владение 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	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос	Студент демонстрирует знание теоретических основ организации производственно-технологической деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания, распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей организации; требований системы классификации гостиниц. Студент демонстрирует умение 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. Студент демонстрирует владение навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц; навыками формирования	Закрепление способности (ПК-1.3)

питания.		системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия 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»	- 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 усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять	- 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 практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; - подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

	знание теории к решению профессиональных задач; - продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - продемонстрировано усвоение основной литературы. - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: - а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; - б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; - в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	- обучающийся показывает полное знание - программного материала, основной и - дополнительной литературы; - дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; - правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;	- обучающийся показывает знание основного - материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; - при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; - не в полной мере демонстрирует способность

	- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение основной литературы	применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; - подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. - не сформированы компетенции, умения и навыки.	- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, 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)**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– 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
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	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;
«3», если (5 – 6) баллов	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

оце нка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	- 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 усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	- 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 практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; - подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - продемонстрировано усвоение основной литературы. - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:	- обучающийся показывает полное знание - программного материала, основной и - дополнительной литературы; - дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; - правильно применяет теоретические

	- а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; - б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; - в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; - при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение основной литературы	- обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; - при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; - не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; - подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. - не сформированы компетенции, умения и навыки.	- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; - не подтверждает освоение компетенций,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 39 из 85
---	--	---

		предусмотренных программой
--	--	----------------------------

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	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

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: ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3, ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3, ПКО-3.1, ПКО-3.2, ПКО-3.3			
1,2, 3/3	Раздел 1. Технологии, обеспечиваю щие развитие индустрии гостеприимст ва	Защита презентации	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).

4-16 / 3	Раздел 2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия	Отчетный семинар 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 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 2 месяца текущего семестра 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,
----------	---	---

		Тестирование по темам раздела	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 ТЕСТ 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
	Разделы 1-2	Зачет в форме тестирования	ТЕСТ Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий) 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
Формируемые компетенции: ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3, ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3, ПКО-3.1, ПКО-3.2, ПКО-3.3			
1-6/4	Раздел 3. 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе	Защита презентации	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
7-12/4	Раздел 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественно о питания	Отчетный семинар	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 2 месяца текущего семестра
13-15/4	Раздел 4. Специфика основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественно о питания	Решение ситуационных задач	–сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); –продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; –использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); –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; Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего

			семестра.
16-18/4		Коллоквиум, устный опрос	Проводится письменно. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-15 баллов. Раскрытие вопроса, уровень владения материалом. наличие презентационных навыков – 0-20 баллов Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра
	Разделы 3-4	Экзамен в письменной форме по вопросам	Изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; студент организует связь теории с практикой – 0-5 баллов

7.3.1.Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации

Тестовые задания

Тест 1

1. 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.

2. К службе питания и напитков не относится:

- а) Кухня.
- б) Обслуживания номерного фонда.
- в) Рестораны.
- г) Бары.
- д) Банкетная служба.
- е) Отдел стюардинга.

3. 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.

4. 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

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

- а) Портье
- б) Посыльных
- в) Химчистки
- г) Прачечной
- д) Бронирования
- е) Телефонных операторов.

№ задания	1	2	3	4	5
Ответ	в	б	в	б	д

Тест 2

1. 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.

2. Конкретный номер бронируется:

- а) Всем желающим.
- б) Знакомым.
- в) Постоянным клиентам.
- г) VIP-клиентам.
- д) За дополнительную оплату.
- е) За взятку

3. 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
- д) Гарантия, что оплата произведена
- е) Документ учета использования номерного фонда
- ж) Документ на получение ключа от номера

4. 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

5. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- а) Визитную карту.
- б) Счет.
- в) Разрешение на поселение
- г) Пропуск.
- д) Визу.
- е) Шахматку

№ задания	1	2	3	4	5
Ответ	б	а	в	д	в

Тест 3

1. Визитная карта гостя - это:

- а) Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- б) Документ на вход в отель и получение ключа от номера
- в) Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- г) Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- д) Гарантия, что оплата произведена

2. По прибытии в пункт назначения въезжающий гражданин РФ обязан зарегистрироваться в течении:

- 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.

3. 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.

4. 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.

5. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

- а) Дежурный по этажу

- б) Дежурная горничная
- г) Швейцар
- д) Посыльный
- е) Дежурный администратор

№ задания	1	2	3	4	5
Ответ	б	б	а	а	е

Тест 4

1. 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.

2. 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.

3. 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

4. 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

5. 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.

№ задания	1	2	3	4	5
------------------	----------	----------	----------	----------	----------

Ответ	б	г	д	а	а
-------	---	---	---	---	---

Тест 5

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

- а) Линейно - функциональной.
- б) Линейно - дивизиональной.
- в) Линейной;
- г) Матричной.

2. К службе питания и напитков не относится:

- а) Кухня.
- б) Обслуживания номерного фонда.
- в) Рестораны.
- г) Бары.
- д) Банкетная служба.
- е) Отдел стюардинга.

3. 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

4. Визитная карта гостя - это:

- а) Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- б) Документ на вход в отель и получение ключа от номера
- в) Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- г) Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- д) Гарантия, что оплата произведена

5. 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
- д) Гарантия, что оплата произведена
- е) Документ учета использования номерного фонда
- ж) Документ на получение ключа от номера

№ задания	1	2	3	4	5
Ответ	в	б	д	д	в

Практические/ситуационные задачи

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, в соответствии со следующими данными:

1. Одноместный номер стоимостью 3500 руб.

Заезд: 15.03 19⁰⁰

Выезд: 19.03 06⁰⁰

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 48 из 85
---	--	---

Ответ: 14 000 руб.

2. Двухместный номер стоимостью 4200 руб

Заезд: 12.03 13⁰⁰

Выезд: 15.03 12⁰⁰

Ответ: 12 600 руб

3. Номер люкс стоимостью 7 800 руб

Заезд: 11.03 23⁰⁰

Выезд: 16.03 14⁰⁰

Ответ: 42 900 руб.

3 /5 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 49 из 85
---	--	---

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 50 из 85
---	--	---

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 убратся 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. Аппартамент:

- 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
- 6) 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**
- 6) промежуточная уборка**

31. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1) гостиная
- 2) санузел
- 3) прихожая
- 4) столовая
- 5) спальня**
- 6) 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**
- 6) отели

35. По функциональному назначению выделяют:

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

4 / 5 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 57 из 85
---	--	---

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:

Стандарты внешнего вида официанта	Выполнение (1-10 баллов)
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.	
Стандарты сервировки, подачи блюд	
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.	
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.	
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.	
Если приготовление блюда занимает больше времени, официанту следует сообщить об этом администратору и при необходимости предупредить Гостя.	
Стандарты обслуживания (общение с гостями и продажи)	
Официант обязан соблюдать очередность шагов: приветствие, сбор информации, предложение, подача блюд и напитков, чек бек, расчёт, прощание.	
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.	
Приветствие: «Доброе утро» — до 11 часов; «Добрый день» — до 16 часов; «Добрый вечер» — после 16 часов; «Здравствуйте» — всегда.	
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.	
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.	
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.	
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.	
Для эффективной продажи официант использует приемы аргументации. Аргументами выступают: легенда, история происхождения блюда, личное мнение, мнение «звезды», мнение большинства. 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 напиток 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 61 из 85
---	--	---

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 сервисной, 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 сервисной, 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 62 из 85
---	--	---

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 и телеграмм.
- В. Медицинская помощь.
- Г. Организация продажи билетов на все виды транспорта.
- Д. Экскурсионное обслуживание.
- 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 течении:

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 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², 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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², 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 м² в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

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

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², 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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², 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 м² в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

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

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², 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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 69 из 85
---	--	---

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 м2 в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.

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

А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, 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 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, 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 м2 в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.

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

А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, 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 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, 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 м2 в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.

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

- А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², 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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.
- Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², 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 м² в здании круглогодичного функционирования;
4,5 м² 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\$.

- А. 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\$.

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

Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 73 из 85
---	--	---

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 74 из 85
---	--	---

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 75 из 85
---	--	---

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.

Экзаменационные вопросы к промежуточной аттестации по блокам 3,4

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 сервисной, 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 76 из 85
---	--	---

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

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 (ПКО-1) в части:
 - Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение (ПКО-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 (ПКО-1.2)
 - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 77 из 85
---	--	--

процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-1.3)

-Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-2) в части:

-Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-2.1)

-Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-2.2)

-Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-2.3)

-Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКО-3) в части:

-Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий (ПКО -3.1)

-Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности (ПКО-3.2)

-Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья (ПКО-3.3)

На заочной форме обучения

В 5 и 6 семестре:

- Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-1) в части:

- Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение (ПКО-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 (ПКО-1.2)

- Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-1.3)

-Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-2) в части:

-Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-2.1)

-Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-2.2)

-Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПКО-2.3)

-Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 78 из 85
---	--	---

сфере в избранной профессиональной сфере (ПКО-3) в части:

- Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий (ПКО -3.1)
- Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности (ПКО-3.2)
- Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья (ПКО-3.3)

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 79 из 85
---	--	---

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

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**

Тема 1.2. Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса	Выездное занятие в гостинице
---	------------------------------

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. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=391793>
2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=389717>
3. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=340840>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 81 из 85
---	--	---

4. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=372762>

5. Техносферная безопасность. Введение в направление образования: [Электронный ресурс] учебное пособие / В.П. Дмитренко, Е.М. Мессинева, А.Г. Фетисов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 134 с ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=390547>

8.2. Дополнительная литература

1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019 режим доступа <https://znanium.com/read?id=355236>

2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=391634>

3. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021 . – 560 с. ISBN 978-5-9776-0060-6. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=387355>

4. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=333159>

5. ГОСТ Р 53996-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010>

6. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>
2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <http://www.russiatourism.ru/>
3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <http://ratanews.ru/>
4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
5. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>
6. Независимый гостиничный альянс <http://openhospitality.org/>
7. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688>
9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf
10. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 82 из 85
---	--	---

11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0
13. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
1. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
2. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
3. Профессиональная база данных: федеральный перечень туристских объектов (гостиницы и иные средства размещения): <http://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/index.php/displayAccommodation/index> Профессиональная база данных открытые данные Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>
4. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>
1. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
2. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
3. Информационно-справочная система Booking.com <https://www.booking.com>
4. Информационно-справочная система Trivago <https://www.trivago.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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 83 из 85
--	--	---

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 дисциплине «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 «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» дисциплине 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;
- формирования 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
-----------------------------------	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 85 из 85
---	--	---

Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, Специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекционное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска. тренинговый кабинет «Служба приема и размещения Стойка ресепшн, стеллаж с сувенирами, журнальный стол, 2 кресла, ваза с цветами, 3 стола, 10 стульев, телевизор Sony, 2 тумбы, ноутбук HP, многофункциональное устройство HP, денежный лоток, пинпад, минисейф
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов - 4 места с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».