УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

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: 2025

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма индустрии гостеприимства и дизайна	**К.э.н., доцент Духовная Л.Л.**
Доцент Высшей школы сервиса	**К.т.н., доцент Султаева Н.Л.**
Доцент Высшей школы сервиса	**К.т.н. Галицкий В.В.**

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	**Д-р ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.**

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:

- основами 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 (по 18 недель каждый): 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; практические занятия, в том числе: смешанная форма практического занятия, выездное занятие в гостинице, 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

© РГУТИС

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; практические занятия, в том числе: смешанная форма практического занятия, выездное занятие в гостинице, 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:

© РГУТИС

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 с оценкой, экзамен)	**4**	**2 Зач. с оценкой**	**2 Экз**
Самостоятельная работа	140	88	52
Общая трудоемкость час	252	144	108
з.е.	7	4	3

Заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
		5	6

© РГУТИС

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 с оценкой, экзамен)	**4**	**2 Зач. с оценкой**	**2 экз**
Самостоятельная работа	224	130	94
Общая трудоемкость час	252	144	108
з.е.	7	4	3

© РГУТИС

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

Очная форма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
1,2 /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 комплекса	2	Лекция - дискуссия	4	Выездное занятие в гостинице					11	Подготовка индивидуальных

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
												заданий
4,6/3		1.3. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	2	Лекция - дискуссия	4	Смешанная форма практического занятия					11	Подготовка индивидуальных заданий
		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	Проблемная лекция	6	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
	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										

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 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					5	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /4		3.2 Особенности производственно-торговой структуры предприятий ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного	2	Проблемная лекция	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					5	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

Заочная форма

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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
		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	Проблемная 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	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут					17	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 4. Тест										
			4		6						130	
	Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 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	0,5	Проблемная лекция	0,5	семинар - заслушивание и обсуждени					10	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
		ресторанного бизнеса. Материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб, отделов) организации общественного питания.				е докладов с презентациями						
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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
7-8/6	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	0,5	Лекция - дискуссия	1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					10	Подготовка индивидуальных заданий
9-12/6		4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы **Контрольная точка 2 Отчетный семинар**	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут Отчетный семинар					30	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
13 - 15 / 6		4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания **Контрольная точка 3 Решение ситуационных задач**	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут Отчетный семинар					24	Подготовка к отчетному семинару
18 /6		**Контрольная точка 4 – коллоквиум, устный опрос**			1	Отчетный семинар						
			4		6						94	
		Групповая консультация – 2 часа **Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа**										

© РГУТИС

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, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640 2. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаева. - М.: Форум, 2025. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=453581 3. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=437102 4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=387355 **Дополнительная литература** 1. Фридман, А. М. Основы экономики, менеджмента и маркетинга предприятия питания : учебник / А.М. Фридман. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI: https://doi.org/10.12737/7170. - ISBN 978-5-369-01516-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2191361 – Режим доступа: по подписке. 3. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, 2024 режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=437436 4. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=435954
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	

© РГУТИС

	процессов вспомогательных служб гостиничного предприятия (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения - 11 часов)	
9.	3.1 Типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования (Очная форма обучения - 10 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	
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)	
11	3.3 Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа. (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 10 часов)	
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 - 10часов)	
13	4.2 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов производственной службы (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 30 часов)	
14	4.3 Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес-процессов службы обслуживания (Очная форма обучения - 8 часов, заочная форма обучения - 24 часа)	

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

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

© РГУТИС

№ п/п	Индекс компе-тенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечива ю-ший формиро-вание компе-тенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
	ОПК-2	**Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями 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	- функции управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; - функционально-организационную структуру предприятий сферы гостеприимства и питания	Ставить цели и задачи для различных структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	Навыками управления основными структурными подразделениями предприятий сферы гостеприимства и питания

© РГУТИС

			основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания			
	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями 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	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 питания

© РГУТИС

			основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного 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	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

© РГУТИС

			основных бизнес-процессов и управления ресурсами 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	- 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

© РГУТИС

			основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия 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 структурных подразделений гостиничного предприятия 3. Основы управления ресурсами и персоналом в ресторанном бизнесе 4. Специфика основных	- функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания - материальные и человеческие ресурсы департаментов (служб,	- 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 общественног	- навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;

© РГУТИС

			бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного питания	отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	о 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-	- 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

© РГУТИС

			процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного 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,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	- 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

© РГУТИС

			основных бизнес-процессов и управления ресурсами структурных подразделений предприятия общественного 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 функций управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; функционально-организационной структуры предприятий сферы гостеприимства и питания; функций управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; основы методов управления (административных, экономических, социально-психологических); Умение ставить цели и задачи для различных структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и	Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение группового проекта	Студент продемонстрировал знание функций управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; функционально-организационной структуры предприятий сферы гостеприимства и питания; функций управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; основы методов управления (административных, экономических, социально-психологических); студент демонстрирует умение ставить цели и задачи для различных структурных	Закрепление способности **обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и

© РГУТИС

общественного питания; распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Владение навыками управления основными структурными подразделениями предприятий сферы гостеприимства и питания; теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; навыками распределения функций структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; методами координации и		подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Студент демонстрирует владение навыками управления основными структурными подразделениями предприятий сферы гостеприимства и питания; теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; навыками распределения функций структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и	контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

© РГУТИС

контроля деятельности служб организаций сферы гостеприимства и общественного питания		общественного питания; методами координации и контроля деятельности служб организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
Знание основы управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; функциональных обязанностей сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействия производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания, материальных и человеческих ресурсов, департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; методов определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; теоретических основ	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, коллоквиум, устный опрос	Студент продемонстрировал знание основы управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; функциональных обязанностей сотрудников служб гостиницы и предприятий общественного питания; принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; взаимодействия производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания, материальных и человеческих ресурсов, департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; методов определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных	Закрепление способности **осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;** формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и

© РГУТИС

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 осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; 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; осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале организации сферы гостеприимства и общественного		ресурсах и персонале; 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 осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; 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; осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

© РГУТИС

питания; 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 разработки мероприятий по совершенствованию управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного		организации сферы гостеприимства и общественного питания; 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 разработки мероприятий по совершенствованию управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; навыками формирования системы бизнес-процессов,	

© РГУТИС

комплекса, в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц навыками; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания.		регламентов и стандартов гостиничного комплекса, в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц навыками; формирования 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**
	– 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;	– 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

© РГУТИС

«5»	– 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	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: – 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
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на

© РГУТИС

«3»	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	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, 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	2 – 1 – 0

© РГУТИС

высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	
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

Средство оценивания – 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	max 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)	неполный ответ в зависимости от правильности и

© РГУТИС

баллов	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

Средство оценивания – Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

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 знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении	– 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

© РГУТИС

	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; – 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

© РГУТИС

«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 – 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

© РГУТИС

1,2, 3/3	Раздел 1. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	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
4-16 /3		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).

© РГУТИС

	Раздел 2. Специфика основных бизнес процессов и управления ресурсами структурных подразделений гостиничного предприятия	Защита презентации	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, 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
		Тестирование по темам раздела	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

© РГУТИС

			«2», если менее 50% правильных ответов
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 общественного 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).

© РГУТИС

			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 общественного 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 текущего контроля

Тестовые задания
Тест 1

1. Основные функции службы общественного питания:

© РГУТИС

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.

© РГУТИС

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.

© РГУТИС

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

а)Сроки действия визы.
б)Из какой станы 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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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 19 ^{00}
Выезд: 19.03 06 ^{00}
Ответ: 14 000 руб.
2.Двухместный номер стоимостью 4200 руб
Заезд: 12.03 13 ^{00}
Выезд: 15.03 12 ^{00}
Ответ: 12 600 руб

3. Номер люкс стоимостью 7 800 руб
Заезд: 11.03 23 ^{00}
Выезд: 16.03 14 ^{00}
Ответ: 42 900 руб.

3/5 семестр
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.

© РГУТИС

15. Глобальная система бронирования Amadeus: история создания, услуги, программные продукты, факторы успеха на российском рынке.
16. Глобальные системы бронирования Galileo, WorldSpan, Sabre: история создания, услуги, программные продукты.
17. Национальные системы бронирования Алеан, Сирена, Ключ и т.п.: история создания, услуги, принципы работы.
18. История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса
19. История развития отечественных программных средств в сфере гостиничного бизнеса
20. Этапы автоматизации гостиничного комплекса

2-я контрольная точка
Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. Миссия отеля и основные задачи, ставящиеся 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.

© РГУТИС

4. Работник Frontoffice забыл внести в счёт гостя сумму за последний завтрак, а гость уже покинул гостиницу. Можно ли исправить положение, каким образом?
5. Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Технология поведения администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
7. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освобождая номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Технология поведения менеджера гостиницы.
8. Рассчитать среднесуточную стоимость номера в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
9. Рассчитать % загрузки гостиницы за сутки в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
10. Рассчитать стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
11. Клиент с собакой хочет остановиться в гостинице. Технология поведения администратора.
12. У гостя болит желудок (гость порезал палец), он просит у вас лекарство. Ваши действия.
13. Гость забыл на стойке службы приёма зонтик. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
14. Гость просит убраться 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:

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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:

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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)починочные
4)поэтажные холлы
5)бухгалтерия
6)отдел кадров

26.К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:
1)этаж
2)балкон

© РГУТИС

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

© РГУТИС

3)ежедневная уборка
4) уборка после выезда гостя
5)промежуточная уборка
6)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
6) все варианты

34. По продолжительности работы выделяют:
1) круглогодичные гостиницы
2) ведомственные гостиницы
3) первоклассные гостиницы
4) сезонные гостиницы
5) гостиницы смешанного действия
6) мотели

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

4/6 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.

© РГУТИС

11. Особенности функционирования и управления предприятиями ресторанного бизнеса различного типа - рестораны, кафе, бары, кофейни, закусочные, буфеты и т.д.
12. Особенности функционирования и управления в кейтеринговых компаниях.
13. Особенности функционирования и управления в ресторанных группах и холдингах.
14. Особенности функционирования и управления российскими и зарубежными сетевыми предприятиями ресторанного бизнеса.
15. Взаимосвязь организации с источниками ресурсов и внешней средой.
16. Значение и принципы материально-технического снабжения в общественном питании. Особенности МТО для ресторанного бизнеса.
17. Порядок ресурсного материально-технического и продовольственного обеспечения на предприятиях общественного питания.
18. Выбор поставщиков. Договорные отношения с поставщиками продовольственного и материально-технического снабжения.
19. Составление заявки (договора) на сырье и продукты в соответствии с потребностью предприятия.
20. Определение потребности предприятия питания в сырье и полуфабрикатах.
21. Составление заявки (договора) на торгово-технологическое оборудование.
22. Специфика управления ресурсами предприятия ресторанного бизнеса различного типа.
23. Организация операционной деятельности предприятий ресторанного бизнеса, основные методы и инструменты.
24. Сущность деятельности руководителя по разработке и принятию управленческих решений и организации их выполнения.
25. Стили руководства и использование их в соответствующих ситуациях.
26. Основы самоменеджмента на предприятиях ресторанного бизнеса.
27. Основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля на предприятиях ресторанного бизнеса.
28. Основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач на предприятиях ресторанного бизнеса.
29. Теории управления персоналом и формирования человеческого капитала.
30. Виды управленческих решений, методы их принятия с учетом последствий в направлении социальной ответственности.

2-я контрольная точка
Темы для подготовки к отчетному семинару

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.

© РГУТИС

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	

© РГУТИС

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 очерёдности: 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.	

© РГУТИС

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, дальней 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 напитка осталось от дна на два сложенных пальца, то гостю нужно предложить повторить: «Вам повторить сок?».	
Если учесть, что каждое блюдо — это этап заказа, то официант интересуется мнением гостя о блюде в момент, когда убирает тарелку, после того, как гость его съел. Этот чек-бек демонстрирует внимание к Гостю и так же возможен по ситуации.	
Если Гость не желает больше заказывать, но и счет не просит, то вопрос «Что-нибудь еще?» необходимо задавать периодически, вплоть до того момента, пока Гость не попросит счет. Официант никогда не предлагает счёт сам.	

© РГУТИС

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 попрощается: «Всего доброго, приходите к нам еще!» или «Будем рады видеть Вас снова!». Для этого официанту желательно занять место рядом с выходом, чтобы Гость услышал его прощание.	
После ухода гостей стол в течение 3-х минут приводится в порядок в соответствии со стандартами сервировки стола заведения.	

4-я контрольная точка
Коллоквиум (устный опрос)
Тематика вопросов

1. Организация контроля за деятельностью подчиненных в производственной службе предприятия питания.
2. Организация контроля за деятельностью подчиненных в службе обслуживания.
3. Управление конфликтами на предприятии питания.
4. Мотивация как функция управления организации общественного питания.
5. Организация торговой деятельности предприятий питания.
6. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
7. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей.
8. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.
1. Понятие и виды организационных структур управления в общественном питании
2. Понятие и основные элементы процесса управления предприятием общественного питания.
3. Планирование деятельности организации – предприятия общественного питания.
4. Контроль и координация деятельности организаций общественного питания.
5. Современные методы контроля предприятий ресторанной сферы.
6. Социально- психологические аспекты управления на предприятии питания.
7. Организация контроля за деятельностью подчиненных в производственной службе предприятия питания.
8. Организация контроля за деятельностью подчиненных в службе обслуживания.
9. Управление конфликтами на предприятии питания.
10. Мотивация как функция управления организации общественного питания.
11. Организация торговой деятельности предприятий питания.
12. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
13. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей.
14. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.
15. Меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.
16. Взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания

© РГУТИС

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

© РГУТИС

ФОС для проведения промежуточной аттестации

Задания для проведения промежуточной аттестации (оценки компетенции ОПК-2: ОПК-2.1, ОПК-2.2)

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.

<table>
<tr><th>Номер задания</th><th>Содержание задания
Задания закрытого типа</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие функций персонала в службе питания гостиницы
<table>
<tr><td>1. официант</td><td>а) приветствует вновь прибывших гостей в ресторан, проводит к свободному столу в торговом зале.</td></tr>
<tr><td>2. хостес</td><td>б) принимает заказы у клиентов, обслуживает гостей в зале и номерах.</td></tr>
<tr><td>3. администратор зала</td><td>в) организует работу официантов, контролирует качество обслуживания.</td></tr>
<tr><td>4. сервис менеджер</td><td>г) контролирует выполнение стандартов обслуживания.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие функции персонала в службе питания гостиницы
<table>
<tr><td>1. шеф-повар</td><td>а) разрабатывает меню, координирует работу персонала.</td></tr>
<tr><td>2. повар</td><td>б) обеспечивает чистоту в помещении кухни.</td></tr>
<tr><td>3. рабочий кухни</td><td>в) выполняет функции по приготовлению блюд, разрабатывает ТТК.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие букв в аббревиатуре “SMART” с требованиями оценки целей
<table>
<tr><td>1. Реалистичная</td><td>а) S</td></tr>
<tr><td>2. Определённая во времени</td><td>б) M</td></tr>
<tr><td>3. Измеримая</td><td>в) A</td></tr>
<tr><td>4. Конкретная</td><td>г) R</td></tr>
<tr><td>5. Достижимая</td><td>д) T</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность выполнения действий официантами при обслуживании потребителей
1. встреча и приветствие гостей;
2. размещение потребителей в зале за столом;</td></tr>
</table>

© РГУТИС

	3. ознакомление с меню и картой напитков; 4. прием заказов; 5. оказание помощи в выборе блюд и напитков; 6. подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности; 7. непосредственное обслуживание гостей за столом.
5.	Прочитайте текст и установите последовательность выполнения действий официантами для подготовки зала к обслуживанию потребителей 1. подготовка персонала к обслуживанию; 2. получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья; 3. подготовка зала и рабочего места к обслуживанию; 4. предварительная сервировка столов.
6.	Прочитайте текст и установите соответствие. ***Установите соответствие между типом отеля и размером его номерного фонда*** А.Малые – 1.от 300 до 600 номеров Б.Средние – 2. До 150 номеров В.Большие - 3. От 150 до 290 номеров Г.Мега – отели- 4. Более 600 номеров Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
7.	Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между моделью гостеприимства и ее автором: А. Цезарь Ритц 1. Максимальный комфорт за приемлемую плату Б, Элсуорт Статлер 2. Роскошь интерьера и услуг В. Кемонс Уилсон 3. Технический комфорт в номерах и отеле Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
8.	Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите гостиничные цепи и страну происхождения данной гостиничной сети А. Франция 1.Azimut Б, США 2.Novotel В. Россия 3.Hilton Г. Испания 4. Sol Melia
9.	Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность между этапами гостевого цикла 1. Обслуживание гостя 2. Бронирование 3. Chek out

© РГУТИС

	4. Chek in 5. Постобслуживание
10.	Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность номеров высшей категории начиная от номера с наибольшей площади к номеру с наименьшей площадью 1. Апартамент 2. Сюит 3. Студио Люкс

Номер задания	Содержание задания **Задания комбинированного типа**
1.	Прочитайте текст, выберите **правильный ответ** и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа **Выберете верное определение «Услуга общественного питания».** 1. Услуга это результат деятельности предприятия общественного питания, достигаемый при непосредственном взаимодействии исполнителя и потребителя в процессе реализации и\или организации потребления продукции и услуг. 2. Услуга это помощь производителя услуги общественного питания потребителю при выполнении заказа. 3. Услуга это действие продавца при продаже товара. 4. Услуга есть взаимодействие между всеми структурными подразделениями предприятия.
2.	Прочитайте текст, выберите **правильный ответ** и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Предприятие (объект) питания, реализующее узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.** 1. столовая; 2. кафе; 3. предприятие быстрого обслуживания; 4. бар.
3.	Прочитайте текст, выберите **несколько правильных ответов** и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Предприятия общественного питания выполняют функции:** 1. Производство кулинарной продукции; 2. Реализацию кулинарной продукции; 3. Организацию потребления кулинарной продукции; 4. Розничная торговля продукцией питания.
4.	Прочитайте текст, выберите **несколько правильных ответов** и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Основными обязанностями шеф-повара являются: 1. Заведует кухней; 2. Разрабатывает меню; 3. Несет ответственность за качество и разнообразие блюд;

© РГУТИС

	4. Обеспечивает оформление разрешительных документов.
5.	Прочитайте текст, выберите **несколько правильных ответов** и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Основные обязанности руководителя службы питания** 1. Обеспечивает оформление разрешительных документов; 2. Контролирует режим экономии и финансовую дисциплину; 3. Разрабатывает меню; 4. Координирует обслуживание банкетов.
6.	Найдите лишний термин: а) глэмпинг б) кэмпинг в) хостел
7.	**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
8.	Профессиональное объединение консьержей называется: а)Золотые ключи б)Золотое руно в)Золотые руки г)Золотые этажи д)Золотые люди
9.	К службе питания и напитков не относится: а) Кухня б) Обслуживание гостя в номере (room service) в)Рестораны г)Бары д)Банкетная служба е)Отдел продаж
10.	Структура управления небольшой гостиницей (10 -20 номеров) может быть: а)Линейно - функциональной. б)Линейно - дивизиональной. в)Линейной; г)Матричной.

© РГУТИС

Номер задания	Содержание задания **Задания открытого типа**
1.	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ: Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда называют_____.
2.	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ: Персонал предприятия питания подразделяется на следующие группы _____.
3.	Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Рассчитайте стоимость проживания
4.	Отношения между потребителями и исполнителями услуг в гостиничном предприятии РФ регулируются нормативным документом Федерального уровня….

Задания для проведения промежуточной аттестации
(оценки компетенции ПК-1: ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3)

Задание закрытого типа на установление соответствия или установление последовательности

Задание 1. Соотнесите крепкие напитки подходящей для подачи к блюдам:

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

Задание 2. Соотнесите легкие напитки подходящей для подачи к блюдам:

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

Задание 3. К каким блюдам рекомендуется подавать красные вина:

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

Задание 4. К каким блюдам рекомендуется подавать белые вина:

1. Легкие сухие белые	а. блюда из птицы
2. Сладкие белые	б. десерты

© РГУТИС

3. Насыщенные белые	в. блюда из овощей
4. Игристые	г. блюда из рыбы

Задание 5. Соотнесите порядок действий при оперативном планировании производства и их характеристику

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

Задание 6. Соотнесите метод расчета потребности в ресурсах и их характеристику. Потребность и необходимость создания системы МТО для осуществления хозяйственных и производственных функций могут быть определены следующими методами:

1. Нормативный	а. Рм = Рф * Кпр * Кн, где: Рф – фактическое потребление ресурсов в процессе производства в текущем периоде; Кпр – коэффициент, показывающий изменение плана на будущее потребление по сравнению с предыдущим; Кн – коэффициент, который характеризует снижение норм расхода на перспективу, т. е. он рассчитывается на будущий период.
2. Статистический	б. Основан на изучении статистических рядов потребления материальных ресурсов за определенный промежуток времени (несколько лет или месяцев) и их динамичности.
3. Метод прогнозирования	в. Рм = Нр * V, где: Рм – существующая потребность в сырье и материалах; Нр – норма расхода; V – объем производства товаров и услуг.

Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие между меню и типом предприятия питания

1. Меню содержит широкий ассортимент разнообразных алкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, кондитерских изделий и покупных товаров.	а) ресторан

© РГУТИС

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

Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие **функций персонала в службе питания гостиницы**

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

Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие **функции персонала в службе питания гостиницы**

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

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие **букв в аббревиатуре “SMART” с требованиями оценки целей**

1. Реалистичная	а) S
2. Определённая во времени	б) M
3. Измеримая	в) A
4. Конкретная	г) R
5. Достижимая	д) T

Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие

Что нужно проверить перед заключением договора.

А. Продавцу	1. Наличие товара
Б. Покупателю	2. Платежеспособность

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

© РГУТИС

А	Б
2	1

Задание 12. Прочитайте текст и установите последовательность
Обработка кондитерских мешков производится в следующем порядке:
1. Стерилизация мешков
2. Сушка в специальных сушильных шкафах
3. Замачивание в горячей воде при температуре не ниже 65°с в течение 1 часа до полного отмывания крема
4. Тщательное прополаскивание в горячая вода при температуре не ниже 65°с
5. Стирка в моющем средстве при температуре 40-45°с в стиральной машине или вручную
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

3	5	4	2	1

13. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите функции персонала в службе приема и размещения

А) Кассир	1. Проводит процедуру регистрации гостя
Б) Администратор	2. Выполнение банковских операций и расчет с гостем
В) Менеджер Guest Relation	3. Оказывает услугу бронирования столика в ресторане
Г) Консьерж	4. Выполнение отчётов по итогам дня до окончания смены
Д) Ночной аудитор	5. Работа со специальными пожеланиями и предложениям, а также жалобами гостей

14. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите функции персонала в службе питания

А) Официант	1.Разрабатывает меню и авторские блюда
Б) Кухонный стюарт	2.Принимает заказы и обслуживает гостей в номерах отеля
В) Бармен	3.Помогает поддерживать чистоту на кухне ресторана
Г) Шеф повар	4.Приготовление коктейлей, кофе, чая и других напитков

15. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите функции персонала в службе Housekeeping

А) Горничная	1.Сотрудник средства размещения, в обязанности которого входит организация и контроль качества выполнения работ сотрудниками Хозяйственной службы, составление внутренней технической

© РГУТИС

	документации (графиков, отчётов), ведение учётной документации, контроль расходования химических средств.
Б) Уборщик	2.Сотрудник Хозяйственной службы, непосредственно выполняющий работы по уборке и уходу за уличной территорией
В) Супервайзер	3.Служащая средства размещения, в обязанности которой входит уборка номерного фонда и оснащение его санитарно-гигиеническими принадлежностями, в соответствии со Стандартом.
Г) Хаусмен	4.Сотрудник Хозяйственной службы, непосредственно выполняющий работы по уборке, дезинфекции и уходу за убираемыми помещениями
Д) Дворник	**5.Хозяйственный работник, который** занимается ремонтом, расставляет и перемещает мебель, переворачивает тяжёлые матрасы, доставляет ковры на чистку, снимает и устанавливает шторы, а также выносит тяжёлые мусорные мешки и т.д.

16. Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите функции персонала в службе бронирования отеля

А) Руководитель службы бронирования	**1.**Установление и укрепление отношений с компаниями, создание и поддержание базы данных клиентов, разработка и проведение маркетинговых кампаний, направленных на привлечение новых корпоративных клиентов
Б)Менеджер по работе с корпоративным клиентом	**2.Постановка и распределение задач сотрудникам отдела, контроль выполнения,** распределение функционала, зон ответственности и объёма работ
В)Менеджер по работе с ОТА	3. Взаимодействует с клиентами по вопросам бронирования гостиничных услуг, осуществляет информационную поддержку клиентов
Г)Менеджер по работе с	4. Осуществляет процесс

© РГУТИС

индивидуальным клиентом	взаимодействия с он-лайн ресурсами для увеличения объема продаж

17. Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между службой гостиничного предприятия и ее функционалом

А) Служба маркетинга и продаж	1. Предоставление услуги Room service в номерах
Б) Инженерно-техническая служба	2. Контроль видеозаписи прилегающей к отелю территории
В)Административная служба	3. Разработка новой рекламной кампании
Г) Служба безопасности	4. Проведение профилактического обслуживания системы вытяжной вентиляции на кухне ресторана
Д) Служба питания	5. Организация процесса подбора, расстановки и повышения квалификации кадров, ведение кадрового документооборота

Задание **комбинированного типа** с выбором одного или нескольких верного(ых) ответа(ов) из четырех предложенных и обоснованием выбора

1. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*
Определение ресторана – это:
1. Сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией производства;
2. Сфера предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в разнообразной, здоровой и вкусной пище, сервисных услугах, а также на получение прибыли;
3. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления, а также высокий уровень обслуживания в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

Ответ: 3

2. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*
Определение ресторатор – это:
1. Хозяин ресторана, лицо, владеющее и управляющее рестораном;
2. Менеджер заведения, который встречает и рассаживает посетителей, координирует работу персонала, а также отвечает за обстановку и атмосферу в ресторане;
3. Лицо компании, задачей которого является встреча гостей в ресторанах, отелях, на больших выставках и конференциях.

Ответ: 1

3. *Инструкция студенту:* Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Основными тенденциями развития ресторанного бизнеса в России являются:

© РГУТИС

1. Постоянство представления блюд и обслуживания на одном и том же уровне.
2. Выездное обслуживание на уровне стационарного
3. Создание ресторанами благоприятного имиджа для своих заведений;
4. Формирование положительного мнения о ресторане среди постоянных потребителей.

Ответ: 3/4

4. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Наличие заготовочного цеха обеспечивает:

1. Единое качество блюд;
2. Правильную транспортировку блюда;
3. Красивое оформление блюда;
4. Горячей едой персонал предприятия.

Ответ: 1

5. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Сетевые рестораны должны иметь хотя бы один ресторан в:

1. Недалеко от города
2. Около парка
3. В тихом переулке
4. Центре города

Ответ: 4

6. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Наличие сети ресторанов:

1. Позволяет организовывать отдых и развлекательные программы для посетителей;
2. Позволяет иметь широкий ассортимент блюд;
3. Позволяет существенно минимизировать затраты;
4. Гарантирует высокий уровень обслуживания.

Ответ: 3

7. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

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

1. Противопожарная безопасность
2. Безопасность продовольственного сырья;
3. Экологическая безопасность;
4. Электробезопасность.

Ответ: 3

8. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Предприятие торговли должно исключить:

1. Повторное использование посуды и инвентаря;

© РГУТИС

2. Хранение материальных ценностей;
3. Ремонт производственных помещений;
4. Ремонт технологического оборудования;
5. Возможность попадания опасных и вредных веществ в воздух, почву, водоемы, водопровод и канализацию.

Ответ: 5

9. *Инструкция студенту: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Классифицировать отходы необходимо для?

1. Принятия решения об их утилизации
2. Подбора технологии переработки
3. Утилизации или для более полного их использования
4. Все ответы верны

Ответ: 4

10. *Инструкция студенту:* Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие требования относятся к экологической безопасности ПОП?

1. Запрет на проживание физических лиц и содержание животных;
2. Составить паспорт отходов производства, отвечающий их классу;
3. Сброс в открытые водоемы загрязненных производственных и бытовых сточных вод;
4. Прием пищевой продукции на предприятие общественного питания должен осуществляться при наличии маркировки и товаросопроводительной документации.

Ответ: 2/3

11.

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 н7омер 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;

© РГУТИС

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.
12. Соответствие гостиничного номера первой категории в средстве размещения РФ имеющемуся в нем оборудованию: А) неполный санузел Б) умывальник в комнате В) полный санузел Г) умывальник на этаже
13. Персонал контактных гостиничных служб должен соответствовать требованию, к ним предъявляемому: А) ограничение роста Б) опыт работы В) физическая подготовка Г) наличие собственного автотранспорта
14. Информация, не требуемая в заявке на бронирование мест в гостинице: А) количество гостей Б) дата и время приезда В) дата и время отъезда Г) семейное положение гостя Д) категория номера
15. В случае негарантированного бронирования номер сохраняется для заказчика в случае его задержки: А) ½ суток Б) сутки В) всѐ заказанное время Г) до 18.00 местного времени
16. К сопутствующим услугам относятся: А) WI FI в номере Б) Фитнес центр В) Медицинская помощь Г) Организация продажи билетов Д) Экскурсионное обслуживание Е) Интерактивное телевидение в номере
17. В административную службу гостиницы входит:

© РГУТИС

А) отдел бронирования
Б) телефонная служба
В) поэтажная служба
Г) инженерно-техническая служба
Д) финансовый отдел
Е) отдел кадров

18.
Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
А) аренда помещений для конференций
Б) международная спутниковая связь
В) заказ железнодорожных билетов
Г) резервирование мест в ресторанах
Д) интернет
Е) услуги ламинирования документов

19.
Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):
А) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
Б) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
В) производить побудку клиентов
Г) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
Д))подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
Е) осуществлять контрольный обход по отелю

Задания открытого типа

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Данный вид обслуживания позволяет организовать питания большого количества организованного контингента потребителей при проведении каких - либо запланированных мероприятий.

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
_____ цех организуется при больших объемах переработки рыбы и широком ассортименте полуфабрикатов из рыбы и входят в состав заготовочного предприятия общественного питания

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
_____ – крупные механизированные предприятия, выпускающие в основном обеденную продукцию, кулинарные и кондитерские изделия с доставкой специализированным транспортом на предприятия доготовочные. Наиболее целесообразна организация таких предприятий для снабжения продукцией школьных столовых и других предприятий некоммерческого типа.

© РГУТИС

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
При определении типа предприятий учитывают следующие факторы:
Впишите не достающие.

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

Задание 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
В предприятиях с количеством мест в залах более _____ должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и персонала:

Задание 6. Рассчитать среднюю цену номера в отеле «Ренессанс Роял», если в нем 300 номеров. эталонная цена за номер 6 000 руб , В среднем каждый день снимается 200 номеров.

Задание 7. Рассчитать процент загрузки отеля «Сити», если в нем 420 номеров и в среднем каждый день снимается 190 номеров. Известно, что в отеле идет текущий ремонт 10 номеров

Задание 8. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за…

Ситуационная задача. Гость внес 100% предоплату за 5 суток проживания в отеле «Москва» с 12.03 по 17.03. Аннуляция без штрафа была возможна до 11.03 23:59. Аннуляция не была осуществлена гостем и в отель гость не приехал. Отель удержал с гостя оплату за весь период проживания. Есть ли нарушение со стороны отеля?

Задание 9. *Ситуационная задача*. Гость отеля, проживающий в номере 402 потерял ключ от номера. Поднявшись на свой этаж, у дверей соседнего номера он встретил горничную. Гость обратился к ней с просьбой открыть ее ключом свой номер, аргументируя тем, что горничная его должна была запомнить, т.к он проживает в отеле уже неделю и горничная ежедневно, встречая его в коридоре приветствовала его. Горничная отказала гостю в его просьбе. Оцените правомочность такого отказа.

Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

1.Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2.Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
3. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».

© РГУТИС

7.Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
8..Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
10..Классификации номерного фонда. Соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
12.Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
13.Выбор технологического процесса в гостинице.
14..Анализ гостиничных технологий
15.. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
17.Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
19. Специфика гостиничных услуг, их структура.
20. Стратегии в индустрии гостеприимства.
21.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
22.Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
23.Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
24.Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
25..Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
27.Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
28.Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
29.Формирование сбытовой стратегии.
30..Каналы сбыта гостиничного продукта.
31..Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства
32.Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
33.Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.
34.Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
35..Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
36. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
37.Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.

© РГУТИС

41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
42.Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности . Reception desk manager
44.Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
45.Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей.
46. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
47..Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов..
48. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
49.Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
50.Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
51..Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания, дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля
52..Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
53. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
54.Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
55.Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
56. Управленческая структура современного отеля.
Классификация служб гостиниц.
57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
58. Культура поведения персонала гостиницы.
59. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
60. Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стиль в обслуживании гостей.
62 Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
64. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
65. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
67. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда..
68. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
69. Структура управления гостеприимством.
70.. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

© РГУТИС

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 сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
13. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей.
14. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.
15. Меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.
16. Взаимодействие производственной службы и службы обслуживания предприятий общественного питания
17. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных производственной службы.
18. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных службы обслуживания.
19. Организация труда производственного и обслуживающего персонала предприятий питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.
20. Формы и методы обслуживания, их характеристика.
21. Принципы и методы контроля деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания.

© РГУТИС

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:
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**
Продолжительность занятия – 4 часа / 0,5 часа

© РГУТИС

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**
Продолжительность занятия – 4 часа / 0,5 часа

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**
Продолжительность занятия – 4 часа / 0,5 часа

Практическое занятие 4.
Вид практического занятия: Семинар-диспут
Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.
Тема и содержание практического занятия: ***Управление ресурсами, анализ и контроль основных бизнес процессов СПиР***
Продолжительность занятия – 6 часов / 0,5 часа

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**
. **Продолжительность занятия – 4 часа / 1 час**

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**
Продолжительность занятия – 4 часа / 1 час

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**
Продолжительность занятия – 6 часов / 1 час

Практическое занятие 8.
Вид практического занятия: семинар –заслушивание докладов и презентаций
Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

© РГУТИС

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

Продолжительность занятия – 4 часа / 1 час

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**

Продолжительность занятия – 4 часа / 0,5 часа

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.**

Продолжительность занятия – 4 часа / 0,5 часа

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.**

Продолжительность занятия – 4 часа / 1 час

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**

Продолжительность занятия – 8 часов / 1 час

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**

Продолжительность занятия – 8 часов / 1 час

Практическое занятие 14.

Вид практического занятия: семинар–диспут; отчетный семинар

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме

© РГУТИС

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

Продолжительность занятия – 8 часов / 2 часа

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, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640
2. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаева. - М.: Форум, 2025. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=453581
3. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=437102
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=387355

8.2. Дополнительная литература

1. Фридман, А. М. Основы экономики, менеджмента и маркетинга предприятия питания : учебник / А.М. Фридман. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI: https://doi.org/10.12737/7170. - ISBN 978-5-369-01516-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2191361 – Режим доступа: по подписке.
3. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, 2024 режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=437436
4. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=435954

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/
2. Электронная библиотечная система Znanium.com: https://znanium.com/
3. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»: http://rguts.ru
4. Всё об отелях, гостиницах. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства: http://hotelier.pro
5. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров): https://qa-hotelservice.ru/about/
6. Bnovo. Всё для эффективного управления вашим отелем: https://bnovo.ru/

© РГУТИС

7. Hospitality Online Expo. Технологии. Инновации. Опыт. Международная онлайн-выставка технологий индустрии гостеприимства.
8. Профессиональное издательство. Практический журнал «ПЭО» (Планово-экономический отдел»): https://www.profiz.ru/
9. Блог TravelLine: Режим доступа: https://www.travelline.ru/blog/
10. Дашборд TravelLine: статистика по броням и отменам: Режим доступа: https://www.travelline.ru/blog/dashboard/
11. Портал про гостиничный бизнес (Pro Hotel). Режим доступа: http://prohotel.ru/
12. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/
13. Независимый гостиничный альянс (НГА). Режим доступа: http://openhospitality.org/
14. Российская гостиничная ассоциация (РГА). Режим доступа: http://rha.ru/
15. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса Frontdesk. Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/
16. Федерация рестораторов и отельеров России (ФРИО). Защищаем интересы бизнеса HoReCa с 1996 года). Режим доступа: http://frio.ru/
17. ГОСТ Р 55699-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 N 1346-ст). Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/1200107032
18. Гостиничное дело: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#
19. Современный отель: https://hotel.report/
20. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения": https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495340/
21. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1952 "Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии": https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495352/

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Министерство экономического развития Российской Федерации: https://www.economy.gov.ru/
4. Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы: https://fas.gov.ru/pages/contacts/contact-info/
5. Профессиональная база данных открытых проектов «ВЦИОМ»: https://profi.wciom.ru/open_projects/
6. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”»: http://www.consultant.ru
7. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»): http://www.garant.ru

© РГУТИС

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

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

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

- лекции

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

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

- практические занятия

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

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

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы , подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем 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, оснащенном стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием., а также на базе гостиничных предприятий.

© РГУТИС

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;

•формирование самостоятельности мышления, способностей к
саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;

•формирования общих и профессиональных компетенций

•развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

Формы самостоятельной работы

Подготовка индивидуальных заданий:

-написание доклада,

- подготовка к отчетному семинару;

-работа в электронной образовательной среде,

-подготовка презентаций по темам.

-конспектирование, составление обзоров по темам

-выполнение домашних контрольных работ

-самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).

© РГУТИС

-выполнение творческих заданий.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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

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

© РГУТИС