

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 10.07.2025 14:04:52

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.03 Консультационный проект

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Консультационный проект входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Технологии работы в социальных сетях, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Последующие дисциплины по связям компетенций: Управление гостиничным предприятием, Организация и управление производством, Управление рестораном, Оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов, Управление рисками, Профессиональная этика и этикет, Конфликтология, Оборудование и автоматизация гостиничного и ресторанного предприятия, Техническое оснащение предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Консультационный проект в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен генерировать бизнес-идеи и управлять инновационными проектами

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	особенности, содержание проектов в сфере сервиса и теоретические основы управления проектами в сфере сервиса и гостеприимства	анализировать существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски	навыками определения внутреннего и внешнего окружения проекта для более эффективного управления проектами

ПК-2 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-2	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками

		развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса
--	--	---	---

ПК-5 - Способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятии общественного питания

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-5	ПК-5.1: Знать:	ПК-5.2: Уметь:	ПК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	методикой оценки и анализа эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

		социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	
--	--	--	--

ПК-4 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-4	ПК-4.1: Знать:	ПК-4.2: Уметь:	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.			
	Сем 5	Сем 6	Сем 7	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	36.15/1	36.15/1	36.15/1	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5	18/0.5	/0	/0
Занятия семинарского типа	18/0.5	18/0.5	36/1	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.15/0	0.15/0	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5	53.85/1.5	53.85/1.5	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5	18/0.5	18/0.5	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:				
Зачет	Зач	Зач	Зач	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108	108	108	108
Зачетные единицы	3	3	3	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Консультационный проект представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарског о типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Управление гостиничным	36	36	0,3		107,7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК

	бизнесом						-1.3, ПК-2.1, ПК- 2.2, ПК-2.3, ПК- 3.1, ПК-3.2, ПК- 3.3, ПК-4.1, ПК- 4.2, ПК-4.3
2.	Управление ресторанном бизнесом	36	36	0,3		107,7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК- 2.2, ПК-2.3, ПК- 3.1, ПК-3.2, ПК- 3.3, ПК-4.1, ПК- 4.2, ПК-4.3
	Контроль	72					
	Итого	36	108	0.6		215.4	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Управление гостиничным бизнесом	лекция	Разработка бренда, основной идеи и концепции проекта
		лекция	Разработка бизнес-плана и расчет потребности в инвестициях
		лекция	Финансовая модель
		лекция	Поиск помещения или площадки под строительство
		лекция	Регистрация бизнеса
		лекция	Разработка дизайн-проекта
		лекция	Оформление разрешительных документов
		лекция	Подбор и найм персонала
2.	Управление ресторанном бизнесом	лекция	Запуск проекта и продвижение отеля
		лекция	Разработка бренда, основной идеи и концепции проекта
		лекция	Основные этапы проектирования (строительства) проекта
		лекция	Эргономика, технологическая составляющая проекта, ТЗ для дизайнера
		лекция	Инвестиционная матрица проекта
		лекция	Финансовая модель
		лекция	Создаем команду мечты из сотрудников адептов бренда
		лекция	Юридические нюансы (договор аренды, договор коллективной ответственности и партнерское соглашение)
		лекция	Создаем продающее меню
		лекция	Выстраиваем отношения с контрагентами. Тест-драйв открытия без потерь

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Управление гостиничным бизнесом	практическое занятие	Концепция проекта
		практическое занятие	Бизнес-план проекта
		практическое занятие	Поиск площадки для бизнеса
		практическое занятие	Разработка дизайн-проекта, ТЗ
		практическое занятие	Подбор и найм персонала
		практическое занятие	Поиск контрагентов, заключение договоров
		практическое занятие	Оформление разрешительных документов
		практическое занятие	Запуск проекта
		практическое занятие	Продвижение отеля
2.	Управление ресторанным бизнесом	практическое занятие	Разработка концепции проекта
		практическое занятие	Бизнес-план проекта
		практическое занятие	Проектирование проекта
		практическое занятие	Дизайн-проект
		практическое занятие	Создаем команду мечты
		практическое занятие	Юридические аспекты
		практическое занятие	Меню ресторана
		практическое занятие	Поиск контрагентов, заключение договоров
		практическое занятие	Тест-драйв открытия без потерь

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Управление гостиничным бизнесом	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление ресторанным бизнесом	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебник для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16583-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563036>

2. Хотяшева, О. М. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для вузов / О. М. Хотяшева, М. А. Слесарев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 326 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00347-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535910>

Дополнительная литература

1. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебник для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562972>

2. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560363>

Литература для самостоятельного изучения

1. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Р.К. Милл; пер. с англ. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 535 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01589-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028831>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и

	ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Консультационный проект:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен генерировать бизнес-идеи и управлять инновационными проектами

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь)

			навыки):
	особенности, содержание проектов в сфере сервиса и теоретические основы управления проектами в сфере сервиса и гостеприимства	анализировать существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски	навыками определения внутреннего и внешнего окружения проекта для более эффективного управления проектами
Пороговый	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятий и оценивать их эффективность	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

ПК-2 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и

управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса
Пороговый	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне с различными группами потребителей	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Повышенный (в дополнение к пороговому,	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации	применять принципы организации видов сервиса в работе	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса,

стандартом у)	работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
------------------	---	---	--

ПК-5 - Способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятии общественного питания

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-5.1: Знать:	ПК-5.2: Уметь:	ПК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	методикой оценки и анализа эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
Пороговый	основные экономические категории и механизмы функционирования современной экономики	применять экономические категории и закономерности для оценки социально - экономических явлений	навыками установления причинно-следственных связей между экономическими явлениями
Стандартный (в дополнение к пороговому)	экономические основы функционирования предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	рассчитывать показатели, характеризующие состояние и результаты деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	навыками оценки эффективности экономических результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
Повышенный (в	сущность эффективности предприятия гостиничного и	интерпретировать основные	навыками анализа эффективности

дополнение к пороговому, стандартному)	ресторанного бизнеса	показатели функционирования предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	экономических результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
--	----------------------	---	--

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Пороговый	способы осуществления контроля качества процесса сервиса	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса и бизнес-процессов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса и бизнес-процессов	методами контроля качества процессов сервиса, бизнес-процессов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, бизнес-процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса, бизнес-процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	методами контроля качества процессов сервиса, бизнес-процессов, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

ПК-4 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-4.1: Знать:	ПК-4.2: Уметь:	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Пороговый	основы экономической теории и оценки экономической эффективности производственно-хозяйственной деятельности	использовать основы экономической теории при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	методикой оценки эффективности результатов производственно-хозяйственной деятельности
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы экономических теории и оценки экономической эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать основы экономической теории и экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	методикой оценки и анализа эффективности результатов производственно-хозяйственной деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	методикой оценки и анализа эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса. навыками принятия на этой основе обоснованных управленческих решений

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

1.	Управление гостиничным бизнесом	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Устный/ письменный опрос Оценка докладов/ рефератов	Зачет
2.	Управление ресторанным бизнесом	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Устный/письменны й опрос Оценка докладов/реферато в	Зачет

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Управление гостиничным бизнесом	- История становления гостиничного дела. - История развития мировой гостиничной индустрии. - Гостиничная и ресторанная индустрия России. - Особенности гостиничного продукта. - Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма - Дифференциация и интеграция в системе менеджмента - Инновационный и креативный потенциал менеджмента - Использование в управлении методов психологии - История зарождения профессионального менеджмента - Концепция антикризисного управления организацией - Кризисы и цикличность в развитии организации - Лидерство и стиль управления - Методология и организация нововведений в менеджменте - Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг. - Модель современного менеджера - Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма - Особенности российского менеджмента - Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме - Роль информации в менеджменте организации - Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента - Сравнительный анализ американского и японского менеджмента - Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента - Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма. - Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека. - Управление проектами в условиях современного менеджмента. - Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие. - Формирование и развитие этики менеджмента в туризме
Управление ресторанным бизнесом	- Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания - Менеджмент ресторанных услуг - Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса - Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном

	6. предприятия 7. Особенности обслуживания туристских гостиниц 8. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халяльное, вегетарианское, диетическое) 9. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания 10. Мировые кухни 11. Методы сервировки стола в ресторане 12. Санитарные требования к помещениям, оборудованию, технологии обслуживания в системе питания 13. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение 14. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование) 15. Сомелье в ресторане. Цель, назначение, метод, традиции 16. Дегустации блюд, вин и напитков 17. Методы обслуживания гостей в ресторане (встреча и размещение, прием заказа, получение продукции и блюд, методы переноски и подачи блюд, правила подачи закусок, холодных и горячих блюд, десертов, напитков, расчеты и уборка использованных приборов) 18.
--	---

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление гостиничным бизнесом	1. Гостиничный бизнес, его место и роль в экономике. Классификация средств размещения. 2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения 3. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Охрана труда 4. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 5. Организация и координация работы служб гостиниц и аналогичных средств размещения 6. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения 7. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания 8. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы гостиничного фонда. 9. Организация службы питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения 10. Виды питания и методы обслуживания посетителей в предприятиях общественного 11. питания гостиниц 12. Основные принципы организации работы предприятия общественного питания 13. Качество услуг предприятия общественного питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения 14. Сущность и содержание гостиничного менеджмента 15. Механизмы и процессы менеджмента 16. Интеграционные процессы в менеджменте 17. Эффективность управления в гостиницах и аналогичных средствах размещения 18. Сущность и содержание маркетинга 19. Методология маркетинговых исследований 20. Планирование и управление маркетингом. Гостиничные услуги 21. Технологии управления продажами 22. Глобальные системы бронирования и резервирования 23. Система управления для гостиниц. Контур. Отель 24. Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице 25. Сервисы интернета. Облачные технологии 26. Человеческие ресурсы гостиниц и аналогичных средств размещения

	27. Организация работы службы HR 28. Планирование рабочих мест и кадров. Прем и увольнение работников. 29. Основы конфликтологии 30. Психологические основы делового общения 31. Корпоративная культура 32. Имидж и его роль в деловой сфере. Деловой этикет. 33. Практические основы деловой коммуникаций
Управление ресторанным бизнесом	1 Услуги общественного питания: понятие, требования, порядок 2 Жалобы и конфликты в ресторане 3 Стандарты обслуживания иностранных туристов 4 Информационное и правовое обеспечение менеджмента 5 Правила гостеприимства при встрече гостей 6 Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. 7 Нормы и требования к оказанию услуг, установленные 8 Правилами оказания услуг общественного питания. 9 Классификация услуг общественного питания. 10 Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012. 11 Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов. 12 Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений. 13 Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебoreзки). 14 Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью. 15 Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания. 16 Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина. 17 Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин. 18 Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане. 19 Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства. 20 Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного 21 Классификация предприятий общественного питания. 22 Этапы организационной деятельности в ресторанном бизнесе. 23 Управление предприятиями общественного питания. 24 Расчет потребности в персонале. 25 Кадровая политика. 26 Расчет потребности в оборудовании и инвентаре. 27 Организация сервисного обслуживания технологического оборудования. 28 Автоматизация деятельности в ресторанном бизнесе. 29 Виды меню, правила составления и обновления. 30 Подготовка зала к обслуживанию. 31 Массовые мероприятия в ресторанном бизнесе.

	32 Франчайзинг в ресторанном бизнесе. 33 Специфика деятельности и управления сетевыми предприятиями. 34 Управление товарным запасом на предприятиях общественного питания 35 Структура системы управления предприятиями общественного питания. 36 Методика организации управления на предприятии 37 Расстановка кадров в системе управления 38 Основные должности в ресторане 39 Организация деятельности предприятий общественного питания. 40 Организация обслуживания на предприятиях питания. 41 Организация производства продукции. 42 Формирование и коррекция кадрового резерва предприятий. 43 Формирование смен и распределение обязанностей и полномочий 44 Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. 45 Современные формы и культура обслуживания. 46. Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору) 47. Требования к официанту 48. Требования к бармену 49. Требования к буфетчику сервис-бара 50. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала 51. Организация труда обслуживающего персонала 52. Условия и порядок присвоения звания «Мастер торгового сервиса»
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)
<mailto:https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1916>

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Аппартамент:

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

4. По продолжительности работы выделяют:

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

5. По функциональному назначению выделяют:

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

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

7. Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) преобладание одноместных номеров
- 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

8. Требования к конгресс-отелям:

- 1) расположение за городом
- 2) преобладание номеров-апартаментов
- 3) программа развлечения для клиентов
- 4) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием
- 5) наличие казино
- 6) наличие лечебно-профилактических учреждений

9. Ботель-это

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- 4) небольшая гостиница на воде
- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- 6) отель, состоящий из квартир

10. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1) уровню и качеству обслуживания.
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности.
- 4) местоположению
- 5) целям пребывания
- 6) все варианты ответов

11. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

12. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- 2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица

- 4) коммерческие организации
- 5) министерство юстиции

13. Какой из критериев относится к стандартизации?

- 1) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
- 2) повышение доходов
- 3) повышение конкурентной способности гостиниц
- 4) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива
- 5) повышение профессионального уровня сотрудников

14. Сколько номеров обычно размещается в гостиницах класса «ЛЮКС»

- 1) 400-700
- 2) 100-400
- 3) 500-1000
- 4) 1500-2000
- 5) Все варианты ответов

15. Что характерно для индийской системы классификации отелей?

- 1) Качество обслуживания измеряется в индийских рупиях
- 2) Оценка гостиницы экспертной комиссией
- 3) Качество обслуживания измеряется в звездах
- 4) Отель оценивают независимые объединения
- 5) Балловая оценка состояния гостиницы, гостиничных номеров

16. На какую категорию гостей рассчитаны апарт-отели?

- 1) Бизнесмены
- 3) Семейные туристы
- 2) Пенсионеры
- 4) Паломники
- 5) Туристы, ищущие постоянное жильё

17. Укажите основное предназначение мотелей:

- 1) Размещение для долгосрочного проживания
- 2) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте
- 3) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
- 4) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
- 5) ночлег, завтрак

18. Какое обозначение для классификации отелей в США?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

19. Какое обозначение для классификации отелей во Франции?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 5) Ключи
- 4) Бриллианты

20. Какое обозначение для классификации отелей в Индии?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

21. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- 1) наличие мебели
- 3) нахождение в центре города
- 2) использование современных технологий
- 4) обученный персонал
- 5) экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации

22. Стандартизация-деятельность по установлению норм, правил и характеристик, в целях обеспечения:

- 1) Безопасности продукции
- 2) Экономии всех видов ресурсов
- 3) Обороноспособности и мобилизационной готовности страны
- 4) Условий для проживания маргиналов
- 5) Удовлетворенности гостя

23. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) Оказание спа-услуг
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом
- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) Визовая поддержка гостей

24. Какие цели преследует классификация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) Предоставлять информацию в социальные сети

25. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся?

- 1) Стандарты отраслей и предприятий
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) Приказ Министерства по туризму и спорту и молодежной политике

26. К нормативным документам по предоставлению гостиничных услуг относятся?

- 1) Стандарты гостиничного обслуживания
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

27. Какие требования Система классификации определяет к гостиницам любой категории?

- 1) У гостиницы не должны быть дорожные знаки
- 2) Вывеска с названием и категорией отеля
- 3) В гостинице должен быть только один огнетушитель
- 4) В гостинице должны быть аварийные выходы
- 5) Архитектурно-планировочные и строительные элементы должны соответствовать требованиям директора гостиницы
- 6) Наличие отдельного входа в ресторан

28. Какая минимальная температура должна быть в гостинице?

- 1) 18,5
- 2) 20
- 3) 16,4
- 4) 13
- 5) 23

29. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) Оказание спа-услуг
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом

- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) Визовая поддержка гостя

30. Какие цели преследует аттестация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) Предоставить информацию в социальные сети интернет

31. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:

- 1) Типа предприятия общественного питания;
- 2) Вида предприятия общественного питания;
- 3) Класа предприятия общественного питания

32. К типам предприятий общественного питания не относятся:

- 1) Шашлычная;
- 2) Кафетерий;
- 3) Магазин кулинарии;
- 4) Бистро

33. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это:

- 1) Ресторан;
- 2) Кафетерий;
- 3) Столовая;
- 4) Закусочная

34. Какой метод обслуживания используется в кофейнях:

- 1) Официантами;
- 2) Самообслуживание;
- 3) Оба метода

35. Большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера, это характеристика класса:

- 1) Люкс;
- 2) Высший;
- 3) Первый

36. По местонахождению, рестораны бывают: (Несколько вариантов ответа)

- 1) В жилых зданиях;
- 2) В отдельно стоящих зданиях;
- 3) На транспорте;
- 4) В зонах отдыха

37. На каком предприятии общественного питания, в обязательном порядке должен работать сомелье:

- 1) Кафе;
- 2) Бар класса «Люкс»;
- 3) Ресторан;
- 4) Ресторан класса «Люкс»

38. Укажите, что из перечисленного является источником сырья в

общественном питании:

- 1) Государственные предприятия пищевой промышленности;
- 2) Частные фирмы изготавливающие продукты питания;
- 3) Фермерские хозяйства;
- 4) Торговцы на рынке

39.Для перевозки продовольственных товаров используется специализированный транспорт, имеющий маркировку:

- 1) «Продукты»;
- 2) «Общественное питание»;
- 3) «Продовольствие»;
- 4) Маркировка может отсутствовать.

40.В каком порядке должен приниматься товар на складе:

- 1) По количеству, потом по качеству;
- 2) По качеству, потом по количеству;.

41.Укажите, какое сырье из перечисленного, нельзя принимать на предприятие общественного питания: (Несколько вариантов ответа)

- 1) грибы соленые
- 2) мясо всех видов сельскохозяйственных животных без клейма
- 3) мясо всех видов сельскохозяйственных животных без ветеринарного свидетельства
- 4) консервы

42.В течение, какого времени обязан явиться поставщик, в случае выявления нарушений качества при поставке скоропортящегося сырья:

- 1) 4 часа;
- 2) 2 часа;
- 3) 24 часа;
- 4) 8 часов.

43.В течение, какого времени обязан явиться поставщик, в случае выявления нарушений качества при поставке не скоропортящегося сырья:

- 1) 4 часа;
- 2) 2 часа;
- 3) 24 часа;
- 4) 8 часов.

44.Срок проверки качества для скоропортящихся товаров составляет не более:

- 1) 4 часа;
- 2) 2 часа;
- 3) 24 часа;
- 4) 8 часов

45.К процессам хранения продуктов относят:

- 1) Размещение на хранение;
- 2) Создание оптимальных условий;
- 3) Оформление отпуска продуктов;
- 4) Приема продуктов

46.Какие товары относят к поглощающим запах: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Яйца;
- 2) Молочные продукты;
- 3) Рыба;
- 4) Чай

47.При получении продуктов материально-ответственные лица должны убедиться в: (Несколько вариантов ответа)

- 1) качестве продукции;
- 2) сроках реализации отпускаемых товаров;
- 3) точности взвешивания и записей в накладной.

48. При классификации тары по принадлежности, к ней будет относиться тара: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Общего пользования;
- 2) Универсальная;
- 3) Специализированная;
- 4) Инвентарная

49. По классификации жесткости, тара бывает: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Жесткая;
- 2) Полужесткая;
- 3) Специализированная;
- 4) Инвентарная

50. Какие требования предъявляются к таре: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Технические;
- 2) Экологические;
- 3) Санитарно-гигиенические;
- 4) Производственные

51. Установите последовательность этапов процесса управления:

- 1) реализация решения;
- 2) идентификация проблемы;
- 3) разработка и принятие решения.

52. С каким термином менеджмента качества связан термин «результативность»?

- 1) постоянное улучшение;
- 2) лидерство руководителя;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход.

53. Установите последовательность действий при развертывании функции качества:

- 1) выбор значений параметров в зависимости от цели;
- 2) выявление тесноты связи между компонентами;
- 3) установление рейтинга важности показателей;
- 4) уточнение требований потребителей;
- 5) перевод требований потребителей в технические характеристики.

54. Результаты проектирования новой пищевой продукции представляются в следующих формах:

- 1) опытный образец;
- 2) серийная (массовая) продукция;
- 3) технические условия;
- 4) конструкторская документация;
- 5) рецептура.

55. Установите последовательность процессов сертификации СМК:

- 1) подготовка к аудиту «на месте»;
- 2) анализ документов СМК организации;
- 3) организация работ;
- 4) проведение аудита «на месте»;
- 5) инспекционный контроль сертифицированной СМК;
- 6) завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата.

56. К какой классификационной категории в Общероссийском классификаторе продукция близка по смыслу категория товара в торговом ассортименте как классификационная категория?

- 1) класс товара;

- 2) группа товара;
- 3) вид товара;
- 4) разновидность товара.

57. В каких документах регламентируются действия торговой организации в отношении выявленной при приемке по качеству недоброкачественной продукции?

- 1) акт приемки по качеству;
- 2) технический регламент;
- 3) договор поставки;
- 4) национальный (межгосударственный) стандарт;
- 5) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- 6) стандарт торговой организации.

58. На каком из перечисленных принципов базируется применение статистических методов управления качеством продукции?

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) принятие решения, основанного на фактах;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход.

59. Допишите правильный ответ.

Освоение нового товара торговой компанией требует участия ряда подразделений:

- 1) отдела закупок;
- 2) отдела подготовки персонала;
- 3) отдела маркетинга;

60. Допишите правильный ответ.

Согласно международному стандарту семейства стандартов ИСО 9000 деятельность по управлению претензиями строится на следующих принципах:

- 1) сбор и запись претензий;
- 2) подтверждение получения претензии;
- 3) оценка обоснованности претензии;
- 4) принятие решения в максимально короткие сроки;

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление гостиничным бизнесом	1. Гостиничный бизнес, его место и роль в экономике. Классификация средств размещения. 2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения 3. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Охрана труда 4. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 5. Организация и координация работы служб гостиниц и аналогичных средств размещения 6. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения 7. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания 8. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы гостиничного фонда. 9. Организация службы питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения 10. Виды питания и методы обслуживания посетителей в предприятиях общественного 11. питания гостиниц 12. Основные принципы организации работы предприятия общественного питания

	13. Качество услуг предприятия общественного питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения 14. Сущность и содержание гостиничного менеджмента 15. Механизмы и процессы менеджмента 16. Интеграционные процессы в менеджменте 17. Эффективность управления в гостиницах и аналогичных средствах размещения 18. Сущность и содержание маркетинга 19. Методология маркетинговых исследований 20. Планирование и управление маркетингом. Гостиничные услуги 21. Технологии управления продажами 22. Глобальные системы бронирования и резервирования 23. Система управления для гостиниц. Контур. Отель 24. Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице 25. Сервисы интернета. Облачные технологии 26. Человеческие ресурсы гостиниц и аналогичных средств размещения 27. Организация работы службы HR 28. Планирование рабочих мест и кадров. Прем и увольнение работников. 29. Основы конфликтологии 30. Психологические основы делового общения 31. Корпоративная культура 32. Имидж и его роль в деловой сфере. Деловой этикет. 33. Практические основы деловой коммуникаций
Управление ресторанным бизнесом	1 Услуги общественного питания: понятие, требования, порядок 2 Жалобы и конфликты в ресторане 3 Стандарты обслуживания иностранных туристов 4 Информационное и правовое обеспечение менеджмента 5 Правила гостеприимства при встрече гостей 6 Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. 7 Нормы и требования к оказанию услуг, установленные 8 Правилами оказания услуг общественного питания. 9 Классификация услуг общественного питания. 10 Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012. 11 Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов. 12 Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений. 13 Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебобрезки). 14 Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью. 15 Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания. 16 Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина. 17 Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин. 18 Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в

	ресторане. 19 Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства. 20 Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного 21 Классификация предприятий общественного питания. 22 Этапы организационной деятельности в ресторанном бизнесе. 23 Управление предприятиями общественного питания. 24 Расчет потребности в персонале. 25 Кадровая политика. 26 Расчет потребности в оборудовании и инвентаре. 27 Организация сервисного обслуживания технологического оборудования. 28 Автоматизация деятельности в ресторанном бизнесе. 29 Виды меню, правила составления и обновления. 30 Подготовка зала к обслуживанию. 31 Массовые мероприятия в ресторанном бизнесе. 32 Франчайзинг в ресторанном бизнесе. 33 Специфика деятельности и управления сетевыми предприятиями. 34 Управление товарным запасом на предприятиях общественного питания 35 Организация деятельности предприятий общественного питания. 36 Организация обслуживания на предприятиях питания. 37 Организация производства продукции. 38 Формирование и коррекция кадрового резерва предприятий. 39 Формирование смен и распределение обязанностей и полномочий 40 Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. 41 Современные формы и культура обслуживания.
--	--

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания	
Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК-1, ПК-2, ПК-5, ПК-3, ПК-4
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне