

Документы Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 09.07.2026 12:46:50
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 12 з.е.
в академических часах: 432 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Илюхина Л. А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Формирование у студентов фундаментальных знаний, а также умений и навыков в области подходов и методов разработки концепции проектной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе, включающей в себя формирование навыков анализа рынка и конкурентного окружения, разработку уникального торгового предложения; определение форматов заведения и стандартов обслуживания; разработку плана продвижения и программы лояльности;
- Формирование профессиональных компетенций, направленных на умения осуществлять управление материальными, человеческими ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания;
- Формирование профессиональных компетенций, направленных на умения планирования, организации, контроля и оценки эффективности текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-1 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-1.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале

Знать:

ПК-1.1/Зн1 Подходы и методы планирования потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале, методологию и приемы прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности

Уметь:

ПК-1.1/Ум1 Используя различные источники информации, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать показатели работы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития департаментов (служб, отделов) и оценивать их эффективность

Владеть:

ПК-1.1/Нв1 Современными методами сбора, обработки и анализа экономической и социальной информации, методами и приемами построения прогнозов и планов экономических явлений и бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, а также практическими навыками планирования общей текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

ПК-1.2/Зн1 Функции и методы управления материальными, человеческими и финансовыми ресурсами, бизнес-процессами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Уметь:

ПК-1.2/Ум1 Используя различные источники информации, определять направления оптимального использования ресурсов, а также развития текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с учетом конъюнктуры рынка и спроса на услуги

Владеть:

ПК-1.2/Нв1 Современными методами сбора, обработки и анализа информации для разработки планов оптимального использования материальных, человеческих и финансовых ресурсов, а также разработки стратегии и тактики развития текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-2.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале

Знать:

ПК-2.1/Зн1 Подходы и методы планирования потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале, методологию и приемы прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности

Уметь:

ПК-2.1/Ум1 Используя различные источники информации, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать показатели работы департаментов (служб, отделов) предприятия питания с учетом конъюнктуры рынка и спроса на услуги, строить прогнозы и планы развития департаментов (служб, отделов) и оценивать их эффективность

Владеть:

ПК-2.1/Нв1 Современными методами сбора, обработки и анализа экономической и социальной информации, методами и приемами построения прогнозов и планов экономических явлений и бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания, а также практическими навыками планирования общей текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-2.2/Зн1 Функции и методы управления материальными, человеческими и финансовыми ресурсами, бизнес-процессами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Используя различные источники информации, определять направления оптимального использования ресурсов, а также развития текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания с учетом конъюнктуры рынка и спроса на услуги

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Современными методами сбора, обработки и анализа информации для разработки планов оптимального использования материальных, человеческих и финансовых ресурсов, а также разработки стратегии и тактики развития текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-2.3 Управляет персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-2.3/Зн1 Подходы, методы, обобщенные трудовые функции управления персоналом, а также особенности деления персонала по структуре и составу департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Уметь:

ПК-2.3/Ум1 Используя различные источники информации о структуре и составе персонала, а также данные учета и отчетности трудовой деятельности сотрудников, разрабатывать оптимальные процессы управления персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания с учетом применения современных информационных технологий

Владеть:

ПК-2.3/Нв1 Навыками качественного и количественного планирования персонала, подбора, адаптации, обучения и развития человеческих ресурсов, а также оптимального использования и удержания сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания на основе применения человекоцентричных систем мотивации и стимулирования их трудовой деятельности

ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-3.1/Зн1 Стандарты и требования к качеству и способы осуществления контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Проводить мониторинг качества бизнес-процессов сервиса, интерпретировать результаты мониторинга качества процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Методикой контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-3.2/Зн1 Основные экономические категории и методики оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Уметь:

ПК-3.2/Ум1 Применять экономические категории, рассчитывать показатели, характеризующие состояние и результаты деятельности предприятия, а также оценивать общую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Владеть:

ПК-3.2/Нв1 Навыками установления причинно-следственных связей между экономическими явлениями и процессами, навыками оценки и анализа эффективности экономических результатов деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

ПК-4.1/Зн1 Стандарты и требования к качеству и способы осуществления контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Проводить мониторинг качества бизнес-процессов сервиса, интерпретировать результаты мониторинга качества процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Методикой контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

ПК-4.2/Зн1 Основные экономические категории и методики оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Уметь:

ПК-4.2/Ум1 Применять экономические категории, рассчитывать показатели, характеризующие состояние и результаты деятельности предприятия, а также оценивать общую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Владеть:

ПК-4.2/Нв1 Навыками установления причинно-следственных связей между экономическими явлениями и процессами, навыками оценки и анализа эффективности экономических результатов деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Консультационный проект» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 5, 6, 7, 8.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
-------------	---------------------------	------------------------

ПК-1 - Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-1.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление гостиничным предприятием
ПК-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Введение в специальность	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Организация и управление производством, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление гостиничным предприятием
ПК-2 - Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-2.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление рестораном
ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Введение в специальность	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Организация и управление производством, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление рестораном
ПК-2.3 Управляет персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление рестораном
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Ресторанный и гостиничный маркетинг	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
ПК-3.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Производственная практика: преддипломная практика

ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Основы индустрии гостеприимства, Ресторанный и гостиничный маркетинг	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
ПК-4.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление гостиничным предприятием

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Шестой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Седьмой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Восьмой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	432	12	16	8	8	0,6	343,4	72

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Управление гостиничным бизнесом	178	4	4	170

Тема 1.1. Разработка бренда, основной идеи и концепции проекта	84	2	2	80
Тема 1.2. Разработка бизнес-плана и расчет потребности в инвестициях	94	2	2	90
Раздел 2. Управление ресторанным бизнесом	181,4	4	4	173,4
Тема 2.1. Разработка бренда, основной идеи и концепции проекта	86	2	2	82
Тема 2.2. Основные этапы проектирования (строительства) проекта. Инвестиционная матрица проекта. Финансовая модель.	95,4	2	2	91,4

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Управление гостиничным бизнесом	Тестирование	Зачет
2	Управление ресторанным бизнесом	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Управление гостиничным бизнесом Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При планировании потребности в персонале службы горничных на предстоящий сезон менеджер должен учитывать в первую очередь:</p> <p>а) количество номеров и прогнозируемую загрузку</p> <p>б) только количество номеров</p> <p>в) площадь номеров и количество этажей</p> <p>г) количество постоянных гостей</p>	<p>Ответ: а) количество номеров и прогнозируемую загрузку</p>	ПК-1
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для планирования потребности в материальных ресурсах (постельное белье) основным исходным данным является:</p> <p>а) количество номеров</p> <p>б) норматив смены белья и прогнозируемая загрузка</p> <p>в) количество сотрудников прачечной</p> <p>г) ассортимент дополнительных услуг</p>	<p>Ответ: б) норматив смены белья и прогнозируемая загрузка</p>	

3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При управлении текущей деятельностью департамента горничных менеджер должен в первую очередь:</p> <p>а) проводить инвентаризацию материальных запасов б) распределять задания по уборке с учётом загрузки и жалоб гостей в) закупать новое уборочное оборудование г) проводить аттестацию сотрудников</p> <p>Ответ: б) распределять задания по уборке с учётом загрузки и жалоб гостей</p>	ПК-1
4	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>В случае резкого увеличения числа гостей (например, из-за переноса рейса) менеджер по размещению должен:</p> <p>а) увеличить время регистрации для каждого гостя б) перераспределить сотрудников с других участков на ресепшн в) снизить стандарты обслуживания для ускорения процесса г) закрыть возможность бронирования на текущий день</p> <p>Ответ: б) перераспределить сотрудников с других участков на ресепшн</p>	ПК-1
5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оперативного управления ресурсами в службе питания при нехватке продуктов менеджер должен:</p> <p>а) заменить блюда в меню без предупреждения гостей б) оперативно скорректировать меню и уведомить персонал и гостей в) отказаться от обслуживания гостей до поставки г) закупить продукты у непроверенного поставщика</p> <p>Ответ: б) оперативно скорректировать меню и уведомить персонал и гостей</p>	ПК-1
6	<p>Установите соответствие между департаментом и основным управленческим действием:</p> <p>Департамент: 1) Служба приёма и размещения 2) Служба горничных 3) Служба питания 4) Инженерно-техническая служба</p> <p>Управленческое действие: А) обработка жалоб и рекламаций, координация заезда/выезда Б) распределение номеров между горничными, контроль качества уборки В) контроль температуры хранения и приготовления, управление запасами продуктов Г) проверка исправности оборудования и проведение профилактических работ</p> <p>Ответ: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г</p>	ПК-1
7	<p>Установите соответствие между типом гостиницы и особенностью планирования персонала:</p> <p>Тип гостиницы: 1) Курортный отель 2) Бизнес-отель 3) Мотель 4) Транзитный отель</p> <p>Особенность планирования: А) требуется сезонный персонал в пиковые месяцы Б) необходим персонал с знанием иностранных языков и делового этикета В) требуется круглосуточная служба приёма с небольшим штатом Г) требуется много администраторов из-за высокой оборачиваемости гостей</p> <p>Ответ: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.</p>	ПК-1
8	<p>Установите соответствие между нормативным актом и его влиянием на планирование ресурсов:</p> <p>Нормативный акт: 1) Правила предоставления гостиничных услуг 2) СанПиН 3) Трудовой кодекс РФ 4) Система классификации гостиниц</p> <p>Влияние на планирование: А) определяет перечень обязательных услуг, влияя на штатное расписание и оборудование Б) устанавливает нормативы частоты смены белья, влияющие на потребность в текстиле В) регулирует режим труда и отдыха, влияющий на штатное расписание Г) устанавливает требования к номерному фонду, влияя на планирование уборочных ресурсов</p> <p>Ответ: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.</p>	ПК-1
9	<p>Расположите в правильной последовательности этапы планирования потребности в материальных ресурсах (продуктах питания) для ресторана при гостинице:</p> <p>1) Составление заявки поставщикам 2) Расчёт общего объёма продуктов по ассортименту 3) Прогнозирование количества гостей на период 4) Расчёт нормативов расхода на одно блюдо 5) Анализ фактических остатков и корректировка плана</p> <p>Ответ: 3--4--2--1--5.</p>	ПК-1

10	<p>Расположите в правильной последовательности действия менеджера при организации работы службы приёма в пиковый час (заезд гостей):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Подготовить ключи и регистрационные карты 2) Организовать предварительную регистрацию (online check-in) для части гостей 3) Оценить текущую загрузку и количество свободных номеров 4) Распределить потоки гостей (заезд / выезд) 5) Проверить наличие дополнительного персонала на ресепшн 	ПК-1
	<p>Ответ: 3--5--4--2--1.</p>	
11	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите методику планирования потребности в персонале для службы горничных гостиницы. Какие исходные данные необходимы, какие факторы учитываются (сезонность, загрузка, категория гостиницы) и как определяется резерв на замены?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: Методика включает: прогноз загрузки номерного фонда, определение нормы уборки на одного сотрудника, расчёт численности в смену с учётом графика работы, введение коэффициента резерва (на болезни, отпуска). Учитываются сезонные колебания, категория гостиницы (сложность уборки), дополнительные работы (вечерняя подготовка). Резерв рассчитывается как процент от основного штата (обычно 10–20 %). Результат – штатное расписание и график смен.</p>	
12	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок разработки бюджета доходов и расходов для гостиничного предприятия. Какие статьи включаются в доходную и расходную части и как осуществляется контроль исполнения бюджета?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: Бюджет доходов включает выручку от продажи номеров, питания, дополнительных услуг. Расходная часть – затраты на персонал, продукты, коммунальные услуги, рекламу, амортизацию, административные расходы. Разработка ведётся на основе планов загрузки, тарифов, нормативов. Контроль исполнения осуществляется путём сравнения фактических показателей с плановыми (ежемесячно, ежеквартально), анализа отклонений и принятия корректирующих мер.</p>	
13	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте план мероприятий по улучшению работы службы приёма и размещения, если среднее время заезда составляет 12 минут при нормативе 5 минут. Предложите не менее трёх мер с указанием ответственных и сроков внедрения.</p>	ПК-1
	<p>Ответ: 1) Внедрение сканера паспортов и интеграция с PMS-системой (ИТ-отдел, 2 недели). 2) Разработка и запуск онлайн-анкеты для предварительного заполнения данных (отдел маркетинга, 1 месяц). 3) Проведение тренинга по скоростной регистрации для администраторов (HR-служба, 1 неделя). Ожидаемый результат – сокращение времени до 7 минут.</p>	
14	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторане при гостинице в часы пик (19:00–21:00) посетители жалуются на длительную подачу блюд. Опишите, как бы вы организовали оперативное управление процессом обслуживания для снижения времени ожидания без увеличения штата.</p>	ПК-1
	<p>Ответ: Внедрить систему предварительных заказов на пиковые часы; упростить меню на вечер (сократить количество сложных позиций); организовать работу поваров по специализации (один – холодные блюда, другой – горячие); использовать технологию приготовления полуфабрикатов; усилить контроль времени подачи с помощью чек-листов.</p>	
15	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В гостинице заканчиваются расходные материалы для уборки (шампуни, мыло, туалетная бумага). Опишите алгоритм управления запасами: как определить потребность, кому поручить заказ, как проконтролировать получение и распределение по этажам.</p>	ПК-1
	<p>Ответ: Определить минимальный запас исходя из среднесуточного расхода и времени доставки (нормирование). Ответственный – заведующий складом (кладовщик). Контроль заказа – менеджер службы горничных. При поступлении – приёмка по количеству и качеству, регистрация в журнале, распределение по этажам согласно заявкам горничных.</p>	
16	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Основным показателем эффективности гостиничного предприятия, отражающим использование номерного фонда, является:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) количество номеров б) загрузка номерного фонда (%) в) количество сотрудников г) общая площадь гостиницы 	ПК-4
	<p>Ответ: б) загрузка номерного фонда (%)</p>	
17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оценки эффективности деятельности службы горничных наиболее информативным показателем является:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) количество убранных номеров за смену б) среднее время уборки номера и количество жалоб на качество уборки в) стаж работы горничных г) количество использованных моющих средств 	ПК-4
	<p>Ответ: б) среднее время уборки номера и количество жалоб на качество уборки</p>	

18	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Метод оценки эффективности, позволяющий сравнивать результаты работы гостиницы с показателями конкурентов, называется:</p> <p>а) бенчмаркинг б) анкетирование в) внутренний аудит г) анализ отчетности</p>	ПК-4
	<p>Ответ: а) бенчмаркинг</p>	
19	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Согласно принципам управления качеством в гостинично-ресторанном сервисе, стандарт обслуживания в контактной зоне должен включать все перечисленные элементы, КРОМЕ:</p> <p>а) время ожидания подачи блюд (нормативы); б) правила приветствия и прощания с гостем; в) личные предпочтения официанта в одежде и манере общения; г) алгоритм действий в нестандартных ситуациях; д) требования к внешнему виду и гигиене персонала.</p>	ПК-4
	<p>Ответ: в) личные предпочтения официанта в одежде и манере общения;</p>	
20	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой из перечисленных стандартов качества обслуживания непосредственно регламентирует поведение персонала в контактной зоне с потребителем?</p> <p>а) ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»; б) технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции»; в) санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01; г) внутренний корпоративный стандарт обслуживания (скрипты, правила приветствия, прощания, разрешения конфликтов); д) ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий».</p>	ПК-4
	<p>Ответ: г) внутренний корпоративный стандарт обслуживания (скрипты, правила приветствия, прощания, разрешения конфликтов);</p>	
21	<p>Установите соответствие между должностным лицом ресторана отеля его основной функцией в обеспечении качества сервиса в контактной зоне:</p> <p>Должность:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор зала 2. Официант 3. Метрдотель 4. Шеф-повар 5. Менеджер по обучению <p>Основная функция:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Контроль соблюдения стандартов сервиса, разрешение конфликтных ситуаций с гостями Б. Обучение персонала стандартам общения и психологии обслуживания В. Непосредственное консультирование гостя, прием заказа, обратная связь Г. Организация банкетного обслуживания, встреча и распределение гостей Д. Оценка качества готовых блюд и возможности их замены по запросу гостя 	ПК-4
	<p>Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Г; 4 -Д; 5 - Б</p>	
22	<p>Установите соответствие между следующими терминами мотивационных теорий персонала и их содержанием:</p> <p>Термины:</p> <p>А. Потребности, Б. Мотив, В. Ценности человека</p> <p>Содержание термина:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. субъективное отношение личности, в котором переживается противоречие, выступающее источником активности 2. состояние предрасположенности, готовности, склонности действовать в конкретной ситуации тем или иным образом 3. важные, главные цели жизни и работы отдельного человека, группы или общества, а также основные средства достижения данных целей 	ПК-4
	<p>Ответ: А-1, Б-2, В-3</p>	
23	<p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения соответствующих норм и правил необходимо ежегодно проводить обучение сотрудников коллектива. Исходя из этого, выберите соответствующие методы для каждого вида обучения персонала:</p> <p>Вид обучения:</p> <p>А. Внутреннее обучение персонала, Б. Внешнее обучение персонала, В. Неформальное обучение</p> <p>Методы обучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. инструкторско-методические занятия, семинары и лекции, круглые столы и конференции, обзоры литературы, тренинги формирования навыков, ротация, коучинг, наставничество 2. получение дополнительного высшего образования, переподготовка, курсы повышения квалификации, лекции и семинары, конференции 3. получение информации и формирование навыков от коллег, руководителя, а также из книг, журналов, интернета (форумы, блоги), и т.п. по инициативе самих сотрудников при выполнении закрепленных за ним работ 	ПК-4
	<p>Ответ: А-1, Б-2, В-3</p>	

24	<p>Установите правильную последовательность действий персонала при работе с жалобой гостя в контактной зоне (укажите порядок цифр):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложить вариант решения проблемы (замена блюда, скидка, комплимент) 2. Внимательно выслушать гостя, не перебивая 3. Зафиксировать факт жалобы и принятые меры в журнале 4. Принести извинения за доставленные неудобства 5. Согласовать с гостем выбранный вариант компенсации и реализовать его 6. Проанализировать причину жалобы для предотвращения в будущем <p>Ответ: 2 → 4 → 1 → 5 → 3 → 6</p>	ПК-4
25	<p>Установите правильную последовательность процесса иерархии потребностей сотрудников предприятия по теории А. Маслоу:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. потребности в уважении Б. социальные потребности В. потребности в самоактуализации Г. потребности в безопасности Д. физиологические <p>Ответ: Д--Г--Б--А--В</p>	ПК-4
26	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторан отеля обратилась пара с маленьким ребенком. Ребенок капризничает, родители выглядят уставшими. Они просят столик в тихом углу, но все такие места заняты. Как менеджер может решить эту ситуацию, согласовав с гостями альтернативный вариант размещения и сервиса, учитывая психологические особенности семьи с маленьким ребенком? Опишите алгоритм действий и аргументируйте каждое решение.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Признание и эмпатия – менеджер подходит с улыбкой, признает сложность ситуации («Понимаю, с малышом всегда непросто»). 2. Предложение альтернатив – предлагает столик в менее проходной зоне с возможностью установки детского стульчика (если есть), или временное размещение в отдельном кабинете (при наличии). 3. Адаптация сервиса – предлагает ускоренную подачу детского меню, чтобы занять ребенка, и рекомендует блюда, которые можно есть руками (безопасно и интересно). 4. Психологическая поддержка – предлагает маленький комплимент для ребенка (раскраска, игрушка), чтобы снизить стресс родителей. 5. Гибкость – если альтернатива не устраивает, менеджер просит подождать 5–10 минут и обещает подготовить более удобное место, предлагая напитки за счет заведения на время ожидания. 	ПК-4
27	<p>Задания открытого типа на определение понятия</p> <p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон необходимо на предприятии проводить периодический аудит всех кадровых процессов и видов выполняемых работ. Исходя из этого определите название процесса приспособления нового сотрудника к организации, содержанию и условиям трудовой деятельности и непосредственной социальной среде.</p> <p>Ответ: Процесс адаптации</p>	ПК-4
28	<p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон необходимо структурировать кадровый документооборот предприятия. Исходя из этого определите название следующего документа:</p> <p>Документ, ежегодно утверждаемый руководителем организации и представляющий собой перечень сгруппированных по отделам и службам должностей сотрудников с указанием разряда (категории) работ и должностного оклада</p> <p>Ответ: Штатное расписание</p>	ПК-4
29	<p>В рамках обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на предприятиях реализуются ряд кадровых процессов. Определите, какой процесс описан ниже:</p> <p>Идентификация требований, предъявляемых организацией к качествам человека; система мероприятий, обеспечивающая формирование такого состава персонала, количественные и качественные характеристики которого отвечали бы целям и задачам организации; процесс, посредством которого организация выбирает из списка претендентов одного, наилучшим образом соответствующего вакантному месту</p> <p>Ответ: Процесс отбора персонала</p>	ПК-4
30	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторанном комплексе проводится крупное корпоративное мероприятие. Заказчик (HR-менеджер компании) просит организовать фуршет, но выражает опасения, что сотрудники будут чувствовать себя скованно. Как менеджер может согласовать с заказчиком форму и объем сервиса, чтобы создать неформальную, располагающую атмосферу, учитывая психологию корпоративной группы? Предложите конкретные решения.</p>	ПК-4

Ответ:	<p>1. Анализ потребностей – менеджер уточняет состав группы (должности, возраст, степень знакомства), чтобы предложить оптимальную форму.</p> <p>2. Корректировка формы – рекомендует не классический фуршет, а «фуршет-микс» с несколькими тематическими станциями (например, итальянская, азиатская), что создает поводы для общения и перемещения.</p> <p>3. Объем сервиса – предлагает включить интерактивные элементы (открытая кухня, мастер-класс от шефа, фотозона), чтобы снизить формальность.</p> <p>4. Психологический комфорт – рекомендует зонирование зала (уголки для отдыха, высокие столы для общения стоя) и музыкальное сопровождение умеренной громкости.</p> <p>5. Согласование деталей – обсуждает с заказчиком возможность предварительного ознакомления сотрудников с меню (онлайн-опрос), чтобы учесть индивидуальные предпочтения и снизить тревожность.</p> <p>6. Гарантия качества – предлагает дегустацию для заказчика за 3 дня до мероприятия и утверждение финального плана рассадки/перемещения гостей.</p>
--------	---

2. Управление ресторанным бизнесом Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При консультировании гостя, который не может определиться с выбором блюда из-за большого ассортимента, менеджер в контактной зоне в первую очередь должен:</p> <p>а) предложить самое дорогое блюдо из меню;</p> <p>б) задать уточняющие вопросы о предпочтениях и настроении гостя;</p> <p>в) порекомендовать фирменное блюдо ресторана без дополнительных пояснений;</p> <p>г) оставить гостя наедине с меню для самостоятельного выбора;</p> <p>д) пригласить шеф-повара для личной рекомендации.</p>		ПК-2
Ответ:	б) задать уточняющие вопросы о предпочтениях и настроении гостя		
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой из перечисленных стандартов качества обслуживания непосредственно регламентирует поведение персонала в контактной зоне с потребителем?</p> <p>а) ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»;</p> <p>б) технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции»;</p> <p>в) санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01;</p> <p>г) внутренний корпоративный стандарт обслуживания (скрипты, правила приветствия, прощания, разрешения конфликтов);</p> <p>д) ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий».</p>		ПК-2
Ответ:	г) внутренний корпоративный стандарт обслуживания (скрипты, правила приветствия, прощания, разрешения конфликтов)		
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При согласовании с гостем формы обслуживания банкета менеджер должен учитывать все перечисленные факторы, КРОМЕ:</p> <p>а) количество гостей и их мобильность;</p> <p>б) характер мероприятия (деловая встреча, свадьба, фуршет);</p> <p>в) цветовую гамму интерьера банкетного зала;</p> <p>г) психологический настрой и ожидания заказчика;</p> <p>д) бюджет мероприятия и доступные ресурсы ресторана</p>		ПК-2
Ответ:	в) цветовую гамму интерьера банкетного зала		
4	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон необходимо сформировать штатную структуру коллектива сотрудников, которая включает в себя учет списочной численности. Определите что учитывает списочная численность работающих предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса:</p> <p>весь штат работающих числящихся на предприятии</p> <p>штат работающих занятых в основном производственном процессе</p> <p>штат работающих ежедневно выходящих на работу в данные сутки</p> <p>работающих подсобных и побочных производств и процессов</p>		ПК-2
Ответ:	весь штат работающих числящихся на предприятии		
5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон необходимо проводить ежегодное обучение сотрудников предприятия. Исходя из этого определите для кого в компании надо организовывать обучение в первую очередь:</p> <p>тех, кто приносит компании наибольшую прибыль, - они еще заработают</p> <p>тех, кто наиболее подготовлен, - их надо развивать и дальше</p> <p>тех, кто наименее подготовлен, - их надо подтянуть до нормального уровня</p> <p>тех, кто хорошо работает, - это им будет наградой</p> <p>тех, кто всеми руководит, - без них ничего не получится</p>		ПК-2
Ответ:	тех, кто приносит компании наибольшую прибыль, - они еще заработают		

6	<p>Установите соответствие между типом потребителя по психологическому профилю и рекомендуемой стратегией консультирования в контактной зоне:</p> <p>Тип потребителя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рациональный (аналитик) 2. Импульсивный (эмоционал) 3. Неуверенный (сомневающийся) 4. Статусный (престижный) 5. Интровертный (закрытый) <p>Стратегия консультирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Акцент на эмоциях, визуальной привлекательности блюда, атмосфере Б. Предложение ограниченного выбора, помощь в принятии решения В. Подробные факты, цифры, сравнение составов и калорийности Г. Минимальное вовлечение, уважение личного пространства Д. Акцент на эксклюзивности, уникальности подачи, истории блюда <p>Ответ: 1 - В; 2 - А; 3 - Б; 4 - Д; 5 - Г</p>	ПК-2
7	<p>Установите соответствие между должностным лицом ресторана и его основной функцией в обеспечении качества сервиса в контактной зоне:</p> <p>Должность:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор зала 2. Официант 3. Метрдотель 4. Шеф-повар 5. Менеджер по обучению <p>Основная функция:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Контроль соблюдения стандартов сервиса, разрешение конфликтных ситуаций с гостями Б. Обучение персонала стандартам общения и психологии обслуживания В. Непосредственное консультирование гостя, прием заказа, обратная связь Г. Организация банкетного обслуживания, встреча и распределение гостей Д. Оценка качества готовых блюд и возможности их замены по запросу гостя <p>Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Г; 4 - Д; 5 - Б</p>	ПК-2
8	<p>Установите правильную последовательность действий персонала при работе с жалобой гостя в контактной зоне (укажите порядок цифр):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложить вариант решения проблемы (замена блюда, скидка, комплимент) 2. Внимательно выслушать гостя, не перебивая 3. Зафиксировать факт жалобы и принятые меры в журнале 4. Принести извинения за доставленные неудобства 5. Согласовать с гостем выбранный вариант компенсации и реализовать его 6. Проанализировать причину жалобы для предотвращения в будущем <p>Ответ: 2 → 4 → 1 → 5 → 3 → 6</p>	ПК-2
9	<p>Установите правильную последовательность этапов согласования с заказчиком вида, формы и объема банкетного обслуживания (укажите порядок цифр):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Согласование окончательного бюджета и подписание договора 2. Определение формата мероприятия и количества гостей 3. Предложение вариантов меню с учетом ограничений и предпочтений 4. Выбор формы обслуживания (фуршет, банкет, шведский стол) 5. Уточнение специальных пожеланий (диетические, религиозные, аллергические ограничения) 6. Обсуждение дополнительных услуг (оформление, музыка, фотосъемка) 7. Проведение дегустации (при необходимости) и финальная корректировка <p>Ответ: 2 → 5 → 3 → 4 → 6 → 7 → 1</p>	ПК-2
10	<p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения соответствующих норм и правил на предприятиях общественного питания кадровая политика должна выстраиваться на основе принципов мотивации и стимулирования персонала. исходя из этого установите соответствие между мотивационными теориями (моделями) и описанием их отдельных элементов:</p> <p>Теории:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Теория А. Маслоу, Б. Теория Х и У МакГрегора, В. Двухфакторная теория Ф Герцберга <p>Описание теорий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. потребность в самоактуализации является высшей целью развития личности и начинает формироваться при удовлетворении потребностей в признании 2. при одном из подходов считается, что все работники ленивы, их требуется постоянно контролировать и развивать их индивидуальную ответственность 3. чем меньше возможностей для проявления «мотиваторов», тем лучше должны быть гигиенические условия <p>Ответ: А-1, Б-2, В-3</p>	ПК-2

11	<p>Вопрос открытого типа на определение категории персонала</p> <p>Для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон необходимо сформировать структуру персонала предприятия общественного питания по категориям.</p> <p>Исходя из этого какой персонал предприятия общественного питания представлен категорией работников, занятых выполнением функций обслуживания и не имеющих прямого отношения к производственному процессу: гардеробщик, швейцар, кладовщик, мойщик посуды, уборщица (уборщик, стюард), грузчик, курьер, экспедитор и др.</p>	ПК-2
Ответ:	Вспомогательный персонал	
12	<p>Вопрос открытого типа. Дополните определение:</p> <p>_____ - это способность работника координировать свою деятельность с коллегами, быть полезным членом команды и успешно реализовать свою командную роль</p>	ПК-2
Ответ:	Командная работа	
13	<p>Вопрос открытого типа. Определите название метода обучения персонала:</p> <p>Тип подготовки к работе, обеспечивающий занятость члена команды с поддержкой опытного сотрудника, что способствует изучению работы на практике и в широком диапазоне, а также позволяет реализовать командную роль:</p>	ПК-2
Ответ:	Наставничество	
14	<p>Вопрос открытого типа. Определите название понятия</p> <p>В рамках поставленной цели стандартизации кадровых процессов предприятия исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов, определите что представляет собой система принципов и правил, на основе которых в организации разрабатываются методики, стандарты, регламенты и технологии управления персоналом:</p>	ПК-2
Ответ:	Кадровая политика предприятия	
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторан обратилась пара с маленьким ребенком. Ребенок капризничает, родители выглядят уставшими. Они просят столик в тихом углу, но все такие места заняты. Как менеджер может решить эту ситуацию, согласовав с гостями альтернативный вариант размещения и сервиса, учитывая психологические особенности семьи с маленьким ребенком? Опишите алгоритм действий и аргументируйте каждое решение.</p>	ПК-2
Ответ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Признание и эмпатия – менеджер подходит с улыбкой, признает сложность ситуации («Понимаю, с малышом всегда непросто»). 2. Предложение альтернатив – предлагает столик в менее проходной зоне с возможностью установки детского стульчика (если есть), или временное размещение в отдельном кабинете (при наличии). 3. Адаптация сервиса – предлагает ускоренную подачу детского меню, чтобы занять ребенка, и рекомендует блюда, которые можно есть руками (безопасно и интересно). 4. Психологическая поддержка – предлагает маленький комплимент для ребенка (раскраска, игрушка), чтобы снизить стресс родителей. 5. Гибкость – если альтернатива не устраивает, менеджер просит подождать 5–10 минут и обещает подготовить более удобное место, предлагая напитки за счет заведения на время ожидания. 	
16	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой метод обслуживания наиболее предпочтителен при работе с группой гостей, которые не знакомы друг с другом, но хотят активно общаться и свободно перемещаться во время мероприятия?</p> <p>а) классическое обслуживание официантами за столом;</p> <p>б) фуршет;</p> <p>в) шведский стол;</p> <p>г) обслуживание «а ля карт»;</p> <p>д) банкет с полным обслуживанием.</p>	ПК-3
Ответ:	б) фуршет	
17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Согласно принципам управления качеством в гостинично-ресторанном сервисе, стандарт обслуживания в контактной зоне должен включать все перечисленные элементы, КРОМЕ:</p> <p>а) время ожидания подачи блюд (нормативы);</p> <p>б) правила приветствия и прощания с гостем;</p> <p>в) личные предпочтения официанта в одежде и манере общения;</p> <p>г) алгоритм действий в нестандартных ситуациях;</p> <p>д) требования к внешнему виду и гигиене персонала.</p>	ПК-3
Ответ:	в) личные предпочтения официанта в одежде и манере общения	
18	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что означает "а-ля карт" меню?</p> <p>а) Меню с фиксированными блюдами</p> <p>б) Меню с отдельными блюдами на выбор</p> <p>в) Меню дня</p> <p>г) Банкетное меню</p>	ПК-3
Ответ:	б) Меню с отдельными блюдами на выбор	

19	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой сервис считается самым престижным в ресторанном бизнесе?</p> <p>А) Фаст-фуд Б) Fine dining В) Кафе Г) Буфет</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Б) Fine dining</p>	
20	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оперативного управления ресурсами в службе питания при нехватке продуктов менеджер должен:</p> <p>а) заменить блюда в меню без предупреждения гостей б) оперативно скорректировать меню и уведомить персонал и гостей в) отказаться от обслуживания гостей до поставки г) закупить продукты у непроверенного поставщика</p>	ПК-3
	<p>Ответ: б) оперативно скорректировать меню и уведомить персонал и гостей</p>	
21	<p>Установите соответствие между должностным лицом ресторана и его основной функцией в обеспечении качества сервиса в контактной зоне:</p> <p>Должность:</p> <p>1. Администратор зала 2. Официант 3. Метрдотель 4. Шеф-повар 5. Менеджер по обучению</p> <p>Основная функция:</p> <p>А. Контроль соблюдения стандартов сервиса, разрешение конфликтных ситуаций с гостями Б. Обучение персонала стандартам общения и психологии обслуживания В. Непосредственное консультирование гостя, прием заказа, обратная связь Г. Организация банкетного обслуживания, встреча и распределение гостей Д. Оценка качества готовых блюд и возможности их замены по запросу гостя</p>	ПК-3
	<p>Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Г; 4 -Д; 5 - Б</p>	
22	<p>В рамках поставленной цели определения эффективности проведенного обучения сотрудников ресторана установите правильную последовательность проведения оценки эффективности обучения персонала предприятия по модели Дональда Киркпатрика:</p> <p>А. уровень поведения Б. влияние на результаты работы В. уровень усвоения знаний Г. уровень реакции</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Г--В--А--Б</p>	
23	<p>В рамках поставленной цели повышения эффективности системы стимулирования сотрудников предприятия общественного питания, установите правильную последовательность этапов процесса стимулирования персонала предприятия:</p> <p>А. исполнение решения о стимулировании (собственно выполнение стимулирующего воздействия) Б. закрепление решения о стимулировании распорядительным документом В. инициация процедуры принятия решения о выборе стимула, соответствующего зафиксированному основанию стимулирования Г. выбор стимула (принятие решения уполномоченным лицом) Д. обнаружение и фиксация факта наступления основания стимулирования</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Д--В--Г--Б--А</p>	
24	<p>Для повышения эффективности командного взаимодействия сотрудников предприятия общественного питания установите соответствие между названиями этапов формирования команд и их содержанием:</p> <p>Этапы формирования команд:</p> <p>А. Начальный этап (этап формирования) Б. Переходный этап (конфликты) В. Этап нормирования (умиротворения)</p> <p>Содержание этапов формирования команд:</p> <p>1. этап включает в себя поиск стиля работы, структуры, конкретизацию личной цели, большую зависимость от формальных лидеров 2. включает в себя вопросы доминирования во взаимоотношениях, возникновение конфликтов между участниками, выяснение отношений и границ дозволенного с руководством 3. изменяются отношения членов группы друг к другу и к способам достижения успеха; лидер здесь направляет членов группы на интенсивное участие в таких видах работ, которые бы закрепляли движение в сторону сплочения</p>	ПК-3
	<p>Ответ: А-1, Б-2, В-3</p>	

25	<p>Установите соответствие между формой обслуживания и ее характеристикой, значимой для выбора с учетом психологических особенностей потребителей:</p> <p>Форма обслуживания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классическое обслуживание официантами 2. Фуршет 3. Шведский стол 4. Банкет с частичным обслуживанием 5. Самообслуживание <p>Характеристика:</p> <p>А. Максимальная свобода перемещения, минимальный контакт с персоналом, подходит для интровертов</p> <p>Б. Высокий уровень контроля качества, индивидуальный подход, комфортен для требовательных гостей</p> <p>В. Возможность выбора порций и состава блюд, снижает тревожность у гостей с пищевыми ограничениями</p> <p>Г. Сочетание свободы выбора и наличия официанта для консультаций, подходит для смешанных групп</p> <p>Д. Формальный регламент, четкая последовательность, подходит для деловых мероприятий</p>	ПК-3
26	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Клиент заказывает сложное авторское блюдо, но просит исключить из него один ингредиент, который является ключевым в технологии приготовления (например, соус, без которого блюдо теряет смысл). Как официант должен проконсультировать гостя, предложить альтернативу и согласовать объем изменений в процессе сервиса, сохранив качество и удовлетворенность гостя? Разработайте диалог (скрипт) и опишите план действий.</p>	ПК-3
27	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторанном комплексе проводится крупное корпоративное мероприятие. Заказчик (HR-менеджер компании) просит организовать фуршет, но выражает опасения, что сотрудники будут чувствовать себя скованно. Как менеджер может согласовать с заказчиком форму и объем сервиса, чтобы создать неформальную, располагающую атмосферу, учитывая психологию корпоративной группы? Предложите конкретные решения.</p>	ПК-3
28	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Раскройте понятие и функции контактной зоны в ресторанном сервисе</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Контактная зона — это пространство непосредственного взаимодействия персонала и гостя ресторана, включающее входную группу, зону ожидания, обеденный зал, барную стойку и расчётный узел. К персоналу контактной зоны относятся хостес, официанты, бармены, администраторы и метрдотели.</p> <p>Основные функции контактной зоны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • встреча и размещение гостей (приветствие, информирование о наличии мест, сопровождение к столу); • консультирование по меню, карте вин, специальным предложениям; • приём и передача заказа на кухню и в бар; • контроль качества обслуживания на всех этапах; • разрешение конфликтных ситуаций и работа с обратной связью; • формирование положительного эмоционального впечатления от посещения. <p>Эффективная работа контактной зоны напрямую влияет на лояльность гостей и репутацию заведения.</p>	

29	Задания открытого типа с развернутым ответом Что представляют собой стандарты качества обслуживания в контактной зоне: их структура и содержание?		ПК-3
	Ответ:	Стандарты обслуживания — это внутренний нормативный документ ресторана, регламентирующий поведение персонала в контактной зоне. Они включают: <ul style="list-style-type: none"> • правила приветствия (время, форма, улыбка, контакт глаз); • скрипты общения (стандартные фразы для приёма заказа, рекомендаций, прощания); • нормативы времени (максимальное время ожидания меню, подачи напитков, первого блюда); • требования к внешнему виду (форма одежды, гигиена, бейджи); • алгоритмы действий в нестандартных ситуациях (жалобы, конфликты, форс-мажоры); • правила работы с возражениями и завершения контакта. Стандарты разрабатываются на основе ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» и адаптируются под концепцию конкретного ресторана. Их соблюдение контролируется администратором и менеджером качества.	
30	Задания открытого типа с развернутым ответом Представьте алгоритм консультирования гостя при выборе блюд и напитков		ПК-3
	Ответ:	Консультирование - ключевой навык персонала контактной зоны. Оптимальный алгоритм: <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление контакта - приветствие, визуальный контакт, улыбка, предложение помощи. 2. Выявление потребностей - уточняющие вопросы: «Вы предпочитаете мясо или рыбу?», «Есть ли у Вас аллергия или диетические ограничения?», «Какое настроение - хотите попробовать что-то новое или предпочитаете классику?». 3. Презентация вариантов - краткое описание 2–3 блюд с акцентом на их особенности (состав, способ приготовления, происхождение продуктов). 4. Аргументация - объяснение, почему именно это блюдо подходит гостю (например, «Этот салат лёгкий и освежающий - отличный выбор для жаркого дня»). 5. Предложение завершающих позиций - напиток, десерт, соус, которые гармонично дополняют заказ. 6. Подтверждение выбора - повтор заказа для исключения ошибок. 7. Благодарность и пожелание приятного аппетита. Важно учитывать психотип гостя: для рационального - давать факты, для эмоционального - создавать образ, для неуверенного - предлагать готовое решение.	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет пятый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите, как функция мотивации может быть использована для повышения качества работы службы бронирования гостиницы. Приведите не менее двух конкретных инструментов.		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Мотивация персонала бронирования может включать: <ul style="list-style-type: none"> материальное стимулирование (бонус за количество успешно оформленных броней без ошибок); нематериальное (публичное признание лучшего сотрудника месяца, дополнительный выходной). Это повышает точность и скорость обработки заявок, улучшает взаимодействие с гостями.	
2	Представьте развернутый ответ на вопрос Разработайте план оперативного управления действиями администратора на стойке регистрации в час пик (одновременное прибытие 15 гостей). Какие управленческие решения и распределение задач вы предложите?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Заблаговременно подготовить ключи и регистрационные карты; назначить одного сотрудника для помощи с багажом, второго – для встречи организованных групп; использовать экспресс-регистрацию для постоянных гостей; при необходимости открыть дополнительную стойку. Контроль за временем ожидания – каждые 5 минут.	
3	Представьте развернутый ответ на вопрос Предложите план мероприятий по повышению качества процесса регистрации заезда в гостинице на основе жалоб гостей на долгое ожидание. Какие стандарты и методы контроля вы внедрите?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Провести хронометраж времени регистрации и выявить узкие места. Ввести стандарт: время регистрации не более 3 минут для индивидуального гостя. Внедрить предварительную регистрацию (онлайн-чек-ин). Обучить персонал работе в стрессовых ситуациях. Контролировать соблюдение стандарта через скрытых проверяющих и еженедельный отчёт.	

4	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите, как можно оценить качество уборки номеров с точки зрения потребителя и заинтересованных сторон. Предложите конкретный инструмент сбора обратной связи и критерии оценки.		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Инструмент – опросник в номере с вопросами по 5-балльной шкале: чистота пола, свежесть белья, состояние сантехники, запах, аккуратность расстановки вещей. Заинтересованные стороны (владельцы, инвесторы) могут оценивать через выборочные проверки и анализ повторных жалоб. Критерии: средний балл выше 4,5 – отлично, ниже 3,5 – требуется пересмотр стандартов.	
5	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите систему контроля качества уборки номеров в гостинице: какие стандарты, методы проверки и корректирующие действия вы предложите для обеспечения стабильно высокого уровня чистоты?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Стандарты: детальный чек-лист уборки (смена белья, обработка сантехники, удаление пыли, пополнение принадлежностей) с указанием периодичности и допустимых отклонений. Методы контроля: ежедневная выборочная проверка супервайзером (не менее 10% номеров), использование фотофиксации результатов, а также скрытый мониторинг через систему «чистый номер» (контрольные точки). Реагирование на нарушения: немедленная повторная уборка, разбор причин (нехватка времени, ошибка сотрудника), дополнительное обучение, внесение корректировок в график или стандарты.	
6	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите порядок управления запасами расходных материалов (туалетные принадлежности, канцтовары) в службе хозяйственного обеспечения гостиницы. Какие методы контроля и нормирования вы примените?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Определение нормативов расхода на номер в сутки. Ведение учёта выдачи со склада по заявкам. Проведение ежемесячной инвентаризации. Использование системы "min-max" для автоматического заказа при достижении минимума. Анализ отклонений и выявление причин перерасхода.	
7	Представьте развернутый ответ на вопрос Разработайте план оперативного управления деятельностью отдела бронирования в период высокого сезона. Какие ресурсы (кадровые, технические) потребуются перераспределить?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Увеличить количество операторов в часы пик (график 2/2). Подключить дополнительный телефонный номер и онлайн-чат. Обучить сотрудников работе с новыми системами распределения. Ввести систему приоритетов для VIP-гостей. Организовать еженедельные планерки для корректировки плана загрузки.	
8	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите, как функция организации проявляется при подготовке ресторана к банкету на 50 персон. Перечислите основные организационные мероприятия и распределение обязанностей.		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	создание временной рабочей группы (шеф-повар, метрдотель, бармен); разработка схемы рассадки и сервировки столов; распределение задач: повара – приготовление, официанты – сервировка и обслуживание, бармен – напитки; составление графика работы, инструктаж персонала; подготовка зала и оборудования; назначение ответственного за координацию всех служб.	
9	Представьте развернутый ответ на вопрос Предложите систему оперативного контроля за работой официантов в часы пик. Какие параметры вы будете отслеживать и как будете реагировать на отклонения?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	Параметры контроля: время принятия заказа, время подачи первого блюда, частота подхода к столу, наличие ошибок в счёте. Реагирование: при задержках – перераспределение столов, при ошибках – повторное обучение, при перегрузке – вызов дополнительного сотрудника из резерва.	
10	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите, как функция организации (включая координацию) применяется при управлении работой ресторанным залом в период максимальной загрузки (например, обеденное время). Приведите конкретные управленческие решения по распределению обязанностей между официантами, барменами и поварами, а также механизмы оперативной связи между службами для обеспечения бесперебойного обслуживания.		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

Ответ:	<p>Распределение зон обслуживания: зал делится на сектора, каждому официанту закрепляется определённое количество столов (не более 4–5 в пик), чтобы снизить нагрузку и сократить время ожидания.</p> <p>Назначение координатора (метрдоителя): он отвечает за встречу гостей, распределение потоков, контроль очередности посадки, оперативное решение конфликтных ситуаций.</p> <p>Организация взаимодействия кухни и зала: внедряется система электронного заказа (или дублирование на бумажных носителях); на раздаче назначается ответственный повар, который контролирует готовность блюд и передачу их официантам.</p> <p>Координация с баром: бармен получает заявки на напитки через ту же систему, приоритет отдаётся заказам, которые требуют длительного приготовления (коктейли).</p> <p>Оперативная связь: используются радиогарнитуры, внутренняя телефонная сеть или световые сигналы, чтобы быстро информировать кухню о дополнительных пожеланиях гостей, а также вызывать помощь при перегрузке отдельных зон.</p> <p>Предварительный инструктаж: перед пиковым временем проводится короткое собрание, где уточняется специальное меню, акции, наличие дефицитных позиций, распределяются дополнительные задачи (например, помощь в сервировке).</p> <p>Мониторинг и корректировка: метрдоитель в реальном времени оценивает загруженность каждого сектора и при необходимости перераспределяет гостей или усиливает отдельные зоны за счёт резервных официантов.</p> <p>Такой подход позволяет минимизировать время ожидания, предотвратить ошибки в заказах и поддерживать высокий уровень качества обслуживания даже при максимальной нагрузке.</p>
--------	---

Зачет шестой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Представьте развернутый ответ на вопрос Разработайте систему контроля качества обслуживания в ресторане с использованием метода "таинственный гость". Какие параметры должны оцениваться, и как часто проводить проверки?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	<p>Параметры: скорость встречи, время принятия заказа, точность выполнения заказа, внешний вид официанта, знание меню, время подачи блюд, качество уборки стола.</p> <p>Проверки – не реже 2 раз в месяц, анонимно.</p> <p>Результаты оформляются в отчёт, по итогам проводятся собрания и корректирующие мероприятия.</p>	
2	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите алгоритм действий при обнаружении несоответствия качества готового блюда стандарту (например, недостаточная прожарка стейка). Кто участвует и какие записи ведутся?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Блюдо возвращается на кухню. 2. Шеф-повар оценивает степень несоответствия. 3. Принимается решение: доработка или замена блюда. 4. Фиксируется в журнале бракеража (дата, время, блюдо, причина, ответственный). 5. Проводится анализ причины (ошибка повара, неисправность оборудования) и принимаются меры (дополнительное обучение, ремонт). <p>Участвуют: официант, шеф-повар, администратор.</p>	
3	Представьте развернутый ответ на вопрос Предложите систему управления запасами скоропортящихся продуктов в ресторане, позволяющую минимизировать потери. Какие инструменты контроля вы используете?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	<p>Внедрение системы FIFO при хранении.</p> <p>Ежедневный контроль температурного режима в холодильниках.</p> <p>Расчёт минимального остатка для каждого продукта.</p> <p>Еженедельное списание просрочки с анализом причин.</p> <p>Использование программ для учёта остатков в реальном времени.</p>	
4	Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите алгоритм управления текущей деятельностью ресторана при форс-мажоре (например, поломка холодильного оборудования). Какие ресурсы и службы задействуете, и как организуете контроль качества блюд в этой ситуации?		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	Ответ:	<p>Срочный вызов техника, аренда мобильного холодильного оборудования.</p> <p>Перераспределение продуктов в другие холодильные зоны.</p> <p>Уменьшение меню на время ремонта, отказ от скоропортящихся блюд.</p> <p>Усиление контроля температуры при приготовлении.</p> <p>Оперативное информирование гостей о возможных изменениях в меню.</p> <p>Назначение ответственного за мониторинг сохранности продуктов и качества подачи.</p>	
5	Представьте развернутый ответ на вопрос Предложите систему управления ресурсами (продуктовыми запасами и оборудованием) на кухне ресторана, позволяющую минимизировать потери и обеспечить бесперебойную работу. Опишите ключевые методы контроля и распределение ответственности между сотрудниками.		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ: Управление продуктовыми запасами: внедрение системы FIFO (первым вошёл – первым вышел), ежедневный контроль сроков годности и температурного режима хранения, расчёт норм расхода по технологическим картам.</p> <p>Контроль: назначение ответственного кладовщика, проведение еженедельных инвентаризаций, анализ процента пищевых отходов и причин их возникновения.</p> <p>Управление оборудованием: составление графика планового технического обслуживания (ТО) и обучения персонала правилам эксплуатации, ведение журнала поломок.</p> <p>Действия при отклонениях: при выявлении перерасхода – корректировка заказов поставщикам или пересмотр порционности; при поломке – срочный ремонт или аренда замещающего оборудования.</p> <p>Результат: снижение потерь, стабильность производства, сокращение простоев</p>	
6	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Сформулируйте основные функции управления сервисной деятельностью и покажите их реализацию на примере процесса заселения гостя в гостиницу.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	<p>Ответ: Функции управления: планирование (прогнозирование загрузки, составление графика заселения), организация (распределение обязанностей между портье, службой горничных), мотивация (стимулирование персонала за быстрое и качественное обслуживание), контроль (проверка времени регистрации, соблюдения стандартов).</p> <p>Пример: при планировании учитывается количество прибытий, организуется предварительная подготовка ключей, мотивируется персонал бонусами за скорость, контролируется время ожидания гостя.</p>	
7	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Опишите систему менеджмента качества (СМК) в гостинице. Какие стандарты и методы оценки качества вы предложите для службы приёма и размещения?</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	<p>Ответ: СМК включает стандарты процедур, документацию, ответственность и непрерывное улучшение. Для службы приёма можно внедрить стандарт времени регистрации (не более 3 мин), использовать чек-листы для проверки качества приветствия, проводить опросы гостей, анализировать жалобы. Также применяются внутренние аудиты и метод «тайнственный гость». Оценка качества ведётся по показателям удовлетворённости и соответствия стандартам.</p>	
8	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Какие ресурсы (материальные, трудовые, финансовые, информационные) подлежат управлению в гостиничном комплексе и как распределяются полномочия между руководителями служб согласно профессиональному стандарту (ПС 282н)?</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	<p>Ответ: Материальные ресурсы – оборудование, бельё, расходные материалы; трудовые – персонал; финансовые – бюджет, себестоимость; информационные – системы бронирования, базы гостей. По ПС 282н управляющий гостиницей отвечает за стратегию, руководитель службы приёма – за координацию портье и бронирование, менеджер по хозяйственной части – за инвентарь, супервайзер горничных – за качество уборки. Полномочия распределены по уровням управления.</p>	
9	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Объясните, как осуществляется контроль качества на различных этапах производственного процесса в ресторане (от приёмки продуктов до подачи блюда). Приведите примеры критических контрольных точек.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	<p>Ответ: Контроль бывает входной (проверка качества сырья, сроков годности), операционный (температура хранения, соблюдение технологии при варке/жарке), приёмочный (проверка готового блюда по органолептике) и заключительный (оценка удовлетворённости гостя). Критические точки: температура холодильников, время тепловой обработки, температура подачи (для горячих блюд 65–75°C), внешний вид и порционирование. Отклонения фиксируются и корректируются.</p>	
10	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Как организовать управление текущей деятельностью отдела бронирования в пик сезона? Какие управленческие решения помогут справиться с возросшей нагрузкой и сохранить качество обслуживания?</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
	<p>Ответ: Необходимо усилить кадровый ресурс (дополнительные операторы, гибкий график), внедрить автоматизацию (онлайн-бронирование, CRM), установить приоритеты (VIP-гости, прямые заявки). Организовать предварительную подготовку карт гостей. Контролировать время обработки заявок, проводить краткие планерки для корректировки плана. Для качества – стандарт ответа на звонок и подтверждения брони.</p>	

Зачет седьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса	Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Сравните подходы к управлению бизнес-процессами в гостинице и в ресторане. Какие общие черты и различия вы видите в организации сервиса и контроле качества?</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ: Общие черты: наличие стандартов, управление ресурсами, контроль качества, использование обратной связи. Различия: в гостинице процессы делятся круглосуточно (проживание), цикл обслуживания длиннее, акцент на состоянии номеров и инфраструктуру; в ресторане процессы цикличны (приём-приготовление-подача), более высокая зависимость от скоропортящихся продуктов, контроль температуры и времени критичен. Организационная структура также различается (службы размещения vs кухня-зал).</p>	
2	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Разработайте алгоритм действий менеджера при поступлении жалобы на некачественную уборку номера. Какие стандарты, документы и корректирующие мероприятия вы примените?</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принять жалобу, извиниться, зафиксировать в журнале. 2. Проверить номер вместе с гостем, оценить несоответствие. 3. Связаться с супервайзером горничных, организовать внеочередную уборку. 4. Провести анализ причин (недостаток персонала, нарушение стандарта, забывчивость). 5. Внести изменения: дополнительный инструктаж, усиление контроля, возможно, корректировка графика. 6. Записать в отчёт о качестве, уведомить гостя о принятых мерах. 	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
3	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Какие методы мотивации персонала в гостинице и ресторане вы считаете наиболее эффективными для повышения качества сервиса? Приведите примеры для разных служб.</p> <p>Ответ:</p> <p>Материальные: премии за положительные отзывы, бонус за выполнение КРІ (загрузка, скорость обслуживания). Нематериальные: доска почёта, благодарственные письма, дополнительные выходные, обучение за счёт компании. Для горничных – премия за отсутствие жалоб; для официантов – процент от выручки за продажу дополнительных блюд; для портье – конкурс на лучшую оценку гостя. Важна прозрачность критериев и регулярная обратная связь</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
4	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Внезапная поломка холодильного оборудования в ресторане. Разработайте план оперативных действий по управлению текущей деятельностью, чтобы минимизировать потери продуктов и сохранить качество обслуживания гостей.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Срочно вызвать техника, оценить время ремонта. 2. Переместить скоропортящиеся продукты в соседние холодильники или арендовать рефрижераторный модуль. 3. Сократить меню на период ремонта, исключив блюда из особо чувствительных продуктов. 4. Усилить контроль температуры оставшихся запасов. 5. Проинформировать гостей о возможных изменениях, предложить альтернативы. 6. Назначить ответственного за мониторинг сохранности и качество подачи, вести журнал отклонений. 7. После ремонта провести проверку всей партии продуктов, списать испорченное. 	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
5	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Раскройте понятие и функции контактной зоны в ресторанном сервисе</p> <p>Ответ:</p> <p>Контактная зона — это пространство непосредственного взаимодействия персонала и гостя ресторана, включающее входную группу, зону ожидания, обеденный зал, барную стойку и расчётный узел. К персоналу контактной зоны относятся хостес, официанты, бармены, администраторы и метрдотели.</p> <p>Основные функции контактной зоны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • встреча и размещение гостей (приветствие, информирование о наличии мест, сопровождение к столу); • консультирование по меню, карте вин, специальным предложениям; <p>приём и передача заказа на кухню и в бар;</p> <ul style="list-style-type: none"> • контроль качества обслуживания на всех этапах; • разрешение конфликтных ситуаций и работа с обратной связью; • формирование положительного эмоционального впечатления от посещения. <p>Эффективная работа контактной зоны напрямую влияет на лояльность гостей и репутацию заведения.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
6	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Раскройте психологические типы потребителей ресторанных услуг и стратегии взаимодействия с ними</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ:</p> <p>В ресторанной практике выделяют несколько основных психотипов гостей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рациональный (аналитик) — принимает решения на основе фактов, сравнивает составы блюд, калорийность, цену. Стратегия: предоставлять чёткую информацию, цифры, детальные описания. 2. Импульсивный (эмоционал) — ориентируется на визуальную привлекательность, атмосферу, рекомендации персонала. Стратегия: акцент на яркие описания, историю блюда, эмоциональную подачу. 3. Неуверенный (сомневающийся) — испытывает трудности с выбором, нуждается в помощи. Стратегия: предлагать ограниченный набор вариантов (2–3), помогать принять решение, давать время на обдумывание. 4. Статусный (престижный) — ценит эксклюзивность, уникальность, внимание к своей персоне. Стратегия: подчёркивать особенность блюд, предлагать редкие позиции, использовать обращения по имени. 5. Интровертный (закрытый) — предпочитает минимальное вовлечение, не любит навязчивого внимания. Стратегия: соблюдать дистанцию, говорить спокойно, предлагать услуги без давления. <p>Умение определять психотип по вербальным и невербальным сигналам позволяет персоналу выстраивать индивидуальный подход и повышать удовлетворённость гостя.</p>	
7	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Расскажите о стандартах качества обслуживания в контактной зоне: их структура и содержание</p> <p>Ответ:</p> <p>Стандарты обслуживания — это внутренний нормативный документ ресторана, регламентирующий поведение персонала в контактной зоне. Они включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила приветствия (время, форма, улыбка, контакт глаз); • скрипты общения (стандартные фразы для приёма заказа, рекомендаций, прощания); • нормативы времени (максимальное время ожидания меню, подачи напитков, первого блюда); • требования к внешнему виду (форма одежды, гигиена, бейджи); • алгоритмы действий в нестандартных ситуациях (жалобы, конфликты, форс-мажоры); • правила работы с возражениями и завершения контакта. <p>Стандарты разрабатываются на основе ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» и адаптируются под концепцию конкретного ресторана. Их соблюдение контролируется администратором и менеджером качества.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
8	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Раскройте алгоритм консультирования гостя при выборе блюд и напитков</p> <p>Ответ:</p> <p>Консультирование - ключевой навык персонала контактной зоны. Оптимальный алгоритм:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление контакта - приветствие, визуальный контакт, улыбка, предложение помощи. 2. Выявление потребностей - уточняющие вопросы: «Вы предпочитаете мясо или рыбу?», «Есть ли у Вас аллергия или диетические ограничения?», «Какое настроение - хотите попробовать что-то новое или предпочитаете классику?». 3. Презентация вариантов - краткое описание 2–3 блюд с акцентом на их особенности (состав, способ приготовления, происхождение продуктов). 4. Аргументация - объяснение, почему именно это блюдо подходит гостю (например, «Этот салат лёгкий и освежающий - отличный выбор для жаркого дня»). 5. Предложение завершающих позиций - напиток, десерт, соус, которые гармонично дополняют заказ. 6. Подтверждение выбора - повтор заказа для исключения ошибок. 7. Благодарность и пожелание приятного аппетита. <p>Важно учитывать психотип гостя: для рационального - давать факты, для эмоционального - создавать образ, для неуверенного - предлагать готовое решение.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
9	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Как должно осуществляться согласование вида и формы обслуживания (банкет, фуршет, шведский стол) с учётом пожеланий и психологических особенностей группы/ клиентов?</p> <p>Ответ:</p> <p>При согласовании формата мероприятия менеджер учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • количество гостей и их мобильность; • характер мероприятия (деловая встреча, свадьба, день рождения, корпоратив); • бюджет и доступные ресурсы ресторана; • психологические особенности группы (степень знакомства, возраст, статус, ожидания). <p>Фуршет подходит для больших неформальных мероприятий, где гости свободно перемещаются и общаются. Минус: ограниченный выбор горячих блюд, возможна очередь.</p> <p>Классический банкет - для официальных мероприятий с фиксированной рассадкой, требует больше времени и персонала, но даёт высокий уровень контроля качества.</p> <p>Шведский стол - компромиссный вариант: гости сами выбирают порции, что снижает тревожность у людей с пищевыми ограничениями, но требует продуманной логистики.</p> <p>Менеджер должен предложить 2–3 варианта, объяснить плюсы и минусы каждого, уточнить предпочтения заказчика и согласовать финальное решение, зафиксировав его в договоре.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
10	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Раскройте возможные причины конфликтов в контактной зоне и алгоритм их разрешения</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

Ответ:	<p>Основные причины конфликтов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • несоответствие ожиданий и реальности (вкус блюда, время подачи, объём порции); • ошибки персонала (неправильный заказ, забытые пожелания); • недостаток внимания к гостю (долгое ожидание, игнорирование); • психологическая несовместимость или плохое настроение гостя. <p>Алгоритм разрешения конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выслушать - дать гостю высказаться, не перебивая, проявить эмпатию. 2. Принести извинения - даже если вина персонала не очевидна, извиниться за доставленные неудобства. 3. Предложить решение - замена блюда, скидка, комплимент от заведения. 4. Согласовать выбранный вариант с гостем. 5. Реализовать решение оперативно. 6. Зафиксировать инцидент в журнале жалоб и предложений. 7. Проанализировать причину и принять меры для предотвращения повторения (инструктаж, корректировка стандартов). <p>Главный принцип - сохранять доброжелательность и профессиональное спокойствие, даже если гость эмоционален.</p>
--------	--

Зачет восьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Представьте развернутый ответ на вопрос В чем состоит персонализация сервиса: учёт индивидуальных предпочтений, диетических и религиозных ограничений?	<p>Персонализация - это адаптация услуги под конкретного гостя на основе его запросов, состояния здоровья, убеждений и привычек. Она включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сбор информации на этапе бронирования (аллергии, непереносимость, вегетарианство, халяль); • внесение пометок в систему CRM для повторных визитов; • согласование меню с шеф-поваром (возможность замены ингредиентов, отдельное приготовление); • предложение альтернатив при отсутствии нужного блюда в стандартном меню; • контроль подачи - маркировка блюд для гостей с ограничениями, отдельная посуда. <p>Пример: при заказе банкета для группы с разными ограничениями менеджер разрабатывает несколько вариантов меню, каждый из которых учитывает 2-3 типа ограничений, и согласовывает с заказчиком финальный выбор. Это снижает стресс гостей и повышает доверие к ресторану</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
2	Представьте развернутый ответ на вопрос Раскройте роль невербальной коммуникации в процессе обслуживания	<p>Невербальная коммуникация (мимика, жесты, поза, интонация, дистанция) часто оказывает большее влияние на впечатление гостя, чем слова. В контактной зоне важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поддерживать зрительный контакт - это демонстрирует внимание и уважение; • использовать открытые жесты (руки не скрещены, ладони видны) - создаёт ощущение доверия; • контролировать интонацию - спокойный, доброжелательный тон снижает напряжение; • соблюдать комфортную дистанцию- не приближаться слишком близко (особенно для интровертов); • считывать сигналы гостя - например, если гость отводит взгляд или постукивает пальцами, это может указывать на спешку или раздражение, и персонал должен скорректировать темп обслуживания. <p>Обучение персонала невербальным техникам - обязательная часть стандартов качества в ресторанах высокого класса.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
3	Представьте развернутый ответ на вопрос Раскройте методы оценки качества обслуживания в контактной зоне	<p>Качество обслуживания оценивается с помощью следующих методов: опросы гостей (анкеты, QR-коды на столах, электронные письма после визита);</p> <ul style="list-style-type: none"> • таинственный покупатель - независимая оценка по заданным критериям; • анализ жалоб и благодарностей - количество и характер обращений; • наблюдение - администратор или менеджер фиксирует работу официантов в реальном времени; • самооценка персонала - заполнение чек-листов после смены; • ключевые показатели (KPI): время подачи, количество повторных заказов, средний чек, индекс лояльности (NPS). <p>Результаты оценки используются для корректировки стандартов, обучения и мотивации сотрудников. Регулярный мониторинг позволяет поддерживать высокий уровень сервиса и оперативно выявлять проблемные зоны.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
4	Представьте развернутый ответ на вопрос Раскройте этические аспекты взаимодействия с потребителем в ресторанном сервисе		ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ:</p> <p>Этика обслуживания включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • уважение к личности гостя независимо от его внешности, возраста, статуса; • конфиденциальность - не разглашать личную информацию, не комментировать заказы других гостей; • честность - не навязывать дорогие позиции, если они не соответствуют запросу, предупреждать об аллергиях; • толерантность - корректно реагировать на культурные, религиозные и пищевые особенности; • профессиональная дистанция - не фамильярничать, но сохранять доброжелательность; <p>ответственность - признавать ошибки и оперативно их исправлять.</p> <p>Нарушение этических норм (например, пренебрежительный тон, обсуждение гостя за его спиной) ведёт к потере репутации и судебным искам. Поэтому в стандарты ресторана включаются этические кодексы, а обучение персонала обязательно содержит блок по деловой этике.</p>	
5	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>В ресторане при гостинице в часы пик (19:00–21:00) посетители жалуются на длительную подачу блюд. Опишите, как бы вы организовали оперативное управление процессом обслуживания для снижения времени ожидания без увеличения штата.</p> <p>Ответ:</p> <p>Внедрить систему предварительных заказов на пиковые часы; упростить меню на вечер (сократить количество сложных позиций); организовать работу поваров по специализации (один – холодные блюда, другой – горячие); использовать технологию приготовления полуфабрикатов; усилить контроль времени подачи с помощью чек-листов.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
6	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>В гостинице заканчиваются расходные материалы для уборки (шампуни, мыло, туалетная бумага). Опишите алгоритм управления запасами: как определить потребность, кому поручить заказ, как проконтролировать получение и распределение по этажам.</p> <p>Ответ:</p> <p>Определить минимальный запас исходя из среднесуточного расхода и времени доставки (нормирование). Ответственный – заведующий складом (кладовщик). Контроль заказа – менеджер службы горничных. При поступлении – приёмка по количеству и качеству, регистрация в журнале, распределение по этажам согласно заявкам горничных.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
7	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Раскройте сущность процесса формирования персонала предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса</p> <p>Ответ:</p> <p>Формирование персонала в гостинично-ресторанном бизнесе основывается на подборе людей с нужными личными качествами (такими как, стрессоустойчивость, эмпатия, коммуникабельность) и профессиональными навыками, а также создании системы мотивации, обучения, четкой организации процессов и сильной корпоративной культуры, где качество персонала напрямую влияет на качество продукта и лояльность гостей. Сотрудники предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса должны обладать соответствующими способностями, чтобы обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности предприятий.</p> <p>Можно предложить следующий алгоритм процесса формирования персонала предприятий гостиничного/ресторанного бизнеса, а также перечень необходимых качеств персонала для каждого этапа создания стабильных трудовых коллективов.</p> <p>1. Подбор персонала (Рекрутинг):</p> <p>Ключевые качества: Доброжелательность, стрессоустойчивость, умение решать проблемы, эмоциональный интеллект, командная работа.</p> <p>Профессиональные требования: Знание языков (для отелей), владение техническими системами, стандарты сервиса, навыки работы с гостями.</p> <p>Методы: Тестирование (ситуационные кейсы), собеседования.</p> <p>2. Обучение и развитие:</p> <p>Постоянное повышение квалификации: Поддержание высокого уровня сервиса.</p> <p>Тренинги: Работа с конфликтными ситуациями, стандарты обслуживания, этикет.</p> <p>3. Мотивация и вовлеченность:</p> <p>Система поощрений: Карьерный рост, бонусы за достижение целей.</p> <p>Комфортные условия труда: Создание дружелюбной атмосферы, прозрачность в коммуникации.</p> <p>4. Организация процессов и управление:</p> <p>Четкие обязанности: Каждый сотрудник знает свои зоны ответственности.</p> <p>Целенаправленность: Ориентация на миссию и цели бизнеса.</p> <p>Ответственность: Система поощрений и наказаний, авторитет руководителя.</p> <p>5. Корпоративная культура:</p> <p>Дружелюбная атмосфера: Влияет на качество обслуживания.</p> <p>Открытость и доверие: Вовлечение персонала в принятие решений.</p> <p>6. Обратная связь:</p> <p>Анализ отзывов гостей: Выявление слабых мест для оперативного улучшения.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
8	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Раскройте алгоритм массового набора линейного персонала предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ: Подбор линейного персонала предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса можно представить в виде следующего алгоритма:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бенчмарк конкурентов – определение конкурентной среды, аналитика вакансий предприятия, с точки зрения привлекательности и жизнеспособности на рынке труда. 2. Подготовка описания вакансий, с точки зрения продажи и конкурентоспособности – важно делать упор на то, что отличает конкретное предприятие от конкурентов. 3. Определение потенциального профиля подходящих кандидатов и источников их привлечения. 4. Проведение рекламной кампании с учетом особенностей EVP предприятия во всех доступных источниках поиска кандидатов (HeadHunter, внутренняя реферальная программа, Вконтакте (группы), Telegram, ВУЗы, колледжи, ярмарки вакансий, при наличии бюджета – реклама на баннерах в городе или через блогеров, Хантинг), также подготовка и реализация выездных мероприятий в вузы, колледжи и другие учебные заведения для привлечения кандидатов. Определение компаний доноров – проработка кандидатов из выделенных компаний-конкурентов. 5. Общение с потенциальными кандидатами (входящий поток откликов, холодные звонки), проведение HR скрининга. <p>При проведении HR скрининга важно выяснить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Критерии выбора нового места работы, - Что важно сейчас в работодателе? - Желаемый доход, - Какие уже офферы на руках, на какие суммы (это даст понимание с кем предприятие конкурирует). <p>Скрининг в HR — это первичный этап отбора кандидатов, направленный на «просеивание» и быструю оценку резюме и анкет на соответствие базовым требованиям вакансии, чтобы отсеять неподходящих и оставить для дальнейших собеседований только наиболее релевантных соискателей, экономя время и ресурсы. Желательно телефонный скрининг проводить по заранее разработанному скрипту.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Приглашение на собеседование в компанию наиболее подходящих кандидатов. 7. Проведение массовых интервью. 8. Приглашение на стажировку. 9. Трудоустройство лучших кандидатов. 	
9	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите методику планирования потребности в персонале для службы горничных гостиницы. Какие исходные данные необходимы, какие факторы учитываются (сезонность, загрузка, категория гостиницы) и как определяется резерв на замены?</p> <p>Ответ: Методика включает: прогноз загрузки номерного фонда, определение нормы уборки на одного сотрудника, расчёт численности в смену с учётом графика работы, введение коэффициента резерва (на болезни, отпуска). Учитываются сезонные колебания, категория гостиницы (сложность уборки), дополнительные работы (вечерняя подготовка). Резерв рассчитывается как процент от основного штата (обычно 10–20 %). Результат – штатное расписание и график смен.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4
10	<p>Представьте развернутый ответ на вопрос Опишите порядок разработки бюджета доходов и расходов для гостиничного предприятия. Какие статьи включаются в доходную и расходную части и как осуществляется контроль исполнения бюджета?</p> <p>Ответ: Бюджет доходов включает выручку от продажи номеров, питания, дополнительных услуг. Расходная часть – затраты на персонал, продукты, коммунальные услуги, рекламу, амортизацию, административные расходы. Разработка ведётся на основе планов загрузки, тарифов, нормативов. Контроль исполнения осуществляется путём сравнения фактических показателей с плановыми (ежемесячно, ежеквартально), анализа отклонений и принятия корректирующих мер.</p>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-1 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-2 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.3 Управляет персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80

Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Вешкурова, А. Б. Управление командой проекта: учебник для вузов / А. Б. Вешкурова, Н. А. Копылова. - Москва: Юрайт, 2026. - 105 с - 978-5-534-21931-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/599114> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 502 с - 978-5-534-15142-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585632> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов. - Москва: Юрайт, 2026. - 280 с - 978-5-534-12384-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586740> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 396 с - 978-5-534-15237-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584294> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 399 с - 978-5-534-18219-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587605> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Москва: Юрайт, 2026. - 444 с - 978-5-534-16404-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588100> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Одегов, Ю. Г. Кадровая политика и кадровое планирование: учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, В. В. Павлова, Л. С. Бабынина. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 707 с - 978-5-534-18970-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588378> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. - Москва: Юрайт, 2026. - 339 с - 978-5-534-00581-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598455> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. Автюхова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 220 с - 978-5-534-17356-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585108> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

2. <http://www.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

3. <https://smarteka.com/> - Платформа по поиску и обмену лучшими управленческими практиками

4. <https://www.isopm.ru> - Национальные стандарты по проектному управлению АНО «ЦОРПУ»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://digital.gov.ru> - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)

2. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»

3. <https://regulation.gov.ru> - Федеральный портал проектов нормативных правовых актов

4. <https://www.economy.gov.ru/> - Министерство экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. 1С:ERP Управление предприятием 2;

2. 1С-Рарус: Управление рестораном, редакция 3 (работает на платформе 8.2);

3. 1С:Предприятие 8. Общепит;

4. Альт-Инвест версия 5.0;

5. Управленческий учет;

6. Маркетинг;

7. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;

8. Консультант Плюс;
9. Справочно-правовая система "Консультант Плюс";
10. 1С: Предприятие 8.Рецептурник (кафе);
11. 1С: Предприятие 8.Рецептурник (мучные и кондитерские изделия);
12. 1С-Битрикс: "Управление сайтом";
13. МойОфис Стандартный 2.;

*Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)*

1. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

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