

Документ: 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)
«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ»**

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: 5 з.е.
в академических часах: 180 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Крючкова Н. 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 системных профессиональных представлений о производственной деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания;
- понимание производственных закономерностей функционирования гостиничного комплекса и предприятия питания;
- формирование навыков профессионального мышления в сфере деятельности предприятия.

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

Знать:

ПК-1.2/Зн1 Принципы управления ресурсами и текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса

Уметь:

ПК-1.2/Ум1 Осуществлять управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса

Владеть:

ПК-1.2/Нв1 Применения методов управления ресурсами и текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса

ПК-2 Способен осуществлять управление текущей деятельностью 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 Принципы и методы управления материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов предприятия питания

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Планировать производственную программу с учетом имеющихся ресурсов, спроса и пропускной способности служб предприятия питания

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Применения методов управления материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Организация и управление производством» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 9.

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-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Введение в специальность, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничное дело, Консультационный проект, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов, Управление гостиничным предприятием	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-2 - Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Введение в специальность, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление рестораном	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика

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)	Групповая контактная работа (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Девятый семестр	180	5	4	2	2	2	0,3	139,7	Экзамен
Всего	180	5	4	2	2	2	0,3	139,7	34

5. Содержание дисциплины (модуля)

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

Раздел	Тема	Виды занятий	Самостоятельная работа
		занятия	занятия
		занятия	занятия
		занятия	занятия

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные з	Практические	Самостоятель
Раздел 1. Организация и управление производством	143,7	2	2	139,7
Тема 1.1. Организация производства	70	1	1	68
Тема 1.2. Управление производством	73,7	1	1	71,7

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

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

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Организация и управление производством	Тестирование	Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Организация и управление производством Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Производственный процесс гостиничного комплекса – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления 2. Совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие 3. Совокупность действий, в результате которых восстанавливаются потребительские свойства и внешний вид изделия (товара, предмета длительного пользования) 4. Верны все определения 	4	ПК-1
2	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Для управления текущей деятельностью гостиничного комплекса определите составляющие производственного процесса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основной и специальный процессы 2. Технологический и вспомогательные процессы 3. Основной и неосновной процессы 4. Нет верного ответа 	2	ПК-1
3	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Для управления текущей деятельностью гостиничного комплекса определите стадии производственного процесса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заготовительная, обработочная, сборочная 2. Организационно-подготовительная, подсобно-технологическая, поддержание оборудования в работоспособном состоянии, энергоснабжение, контроль качества, внутрипроцессная транспортировка, погрузочно-разгрузочные работы 3. Начальная, промежуточная, конечная 4. Подготовительно-заключительная, обработочная, организационно-подготовительная, подсобно-технологическая 	1	ПК-1

4	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Организационно-подготовительные процессы текущей деятельности гостиничного комплекса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Входят в основной процесс 2. Являются частью вспомогательных процессов 3. Не встречаются на предприятиях сферы услуг 4. Являются частью сборочной стадии <p>Ответ: 2</p>	ПК-1
5	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Принцип пропорциональности в управлении гостиничным комплексом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения 2. Предполагает соответствие пропускной способности отдельных департаментов (служб, отделов), участвующих в выполнении услуги 3. Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе оказания услуги и прохождения ее от первой до последней технологической операции <p>Ответ: 2</p>	ПК-1
6	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>С целью управления ресурсами гостиничного комплекса определите вид операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, продукции</p> <p>Ответ: = технологическая операция = Технологическая операция = технологическая</p>	ПК-1
7	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>С целью управления ресурсами гостиничного комплекса определите вид операции, которая не приводит к изменению свойств продукции</p> <p>Ответ: = Вспомогательная операция = вспомогательная операция = вспомогательная</p>	ПК-1
8	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>Объединение и установление рациональных взаимосвязей между департаментами (службами, отделами), отдельными исполнителями для выполнения общей работы в гостиничном комплексе называется:</p> <p>Ответ: = Кооперирование = кооперирование</p>	ПК-1
9	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>Количество объектов, которые работник или департамент (служба, отдел) гостиничного комплекса должны обслужить в течение единицы рабочего времени называется:</p> <p>Ответ: = Норма обслуживания = норма обслуживания</p>	ПК-1
10	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>Максимально допустимая абсолютная величина расхода сырья, материалов, а также живого труда на изготовление единицы продукции, услуг гостиничного комплекса – это:</p> <p>Ответ: = Норма = норма</p>	ПК-1
11	<p>Установить соответствие</p> <p>Управление ресурсами гостиничного комплекса предполагает установление соответствия термина и его определения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Норма а) процесс установления научно обоснованных затрат времени на выполнение отдельных операций или услуг, а также определение необходимой численности персонала 2. Норматив б) Степень использования орудий труда и предметов труда, затрат живого труда 3. Нормирование труда в) Максимально допустимая абсолютная величина расхода сырья, материалов, а также живого труда на изготовление единицы продукции, услуг <p>Ответ: 1- в) 2- б) 3- а)</p>	ПК-1
12	<p>Установить соответствие</p> <p>Установите соответствие между показателем эффективности и департаментом гостиничного комплекса с целью управления его текущей деятельностью</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Служба питания а) RevPAR 2) Служба приема и размещения б) Food Cost 3) Хозяйственная служба в) Occupancy 4) Весь отель (управленческий показатель) д) Количество подготовленных номеров в смену <p>Ответ: А-4, б-1, в-3, д-3</p>	ПК-1
13	<p>Установить соответствие</p> <p>С целью управления текущей деятельности гостиничного комплекса установите соответствие между видом банкетного обслуживания и его характеристикой.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гости сидят за одним большим столом, еда и напитки подаются официантами с приставного столика (а) Французский 2. Еда порционируется на кухне и раскладывается на тарелки гостей на приставном столике. б) Шведский стол (Buffet) 3. Гости сами берут еду с общего стола, где она выставлена. в) Американский (Plated Service) <p>Ответ: а-1, б-3, в-2</p>	ПК-1

14	<p>Установите последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность формирования месячного графика выхода персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса на работу.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Утверждение готового графика у руководителя департамента и доведение его до сведения сотрудников. 2. Анализ ожидаемой загрузки отеля/департамента (прогнозы продаж, календарь событий). 3. Расчет необходимого количества персонала по сменам и дням на основе загрузки. 4. Непосредственное составление графика с учетом пожеланий сотрудников и ТК РФ. <p>Ответ: 2 -3 -4 -1</p>	ПК-1
15	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Принцип параллельности в управлении текущей деятельностью предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения 2. Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги 3. Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции 4. Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения изделий по рабочим местам, производственным участкам <p>Ответ: 1</p>	ПК-2
16	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Принцип непрерывности в управлении текущей деятельностью предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения 2. Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги 3. Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции 4. Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения изделий по рабочим местам, производственным участкам <p>Ответ: 3</p>	ПК-2
17	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Принцип прямоточности в управлении текущей деятельностью предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения 2. Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги 3. Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции 4. +Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения изделий по рабочим местам, производственным участкам <p>Ответ: 4</p>	ПК-2
18	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Предметный вид специализации в управлении текущей деятельностью предприятия питания заключается в:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закреплении за структурным подразделением производство определенного вида продукции, выполнение определенного вида услуг 2. Закреплении за структурным подразделением определенной стадии технологического процесса 3. Верны все ответы <p>Ответ: 1</p>	ПК-2
19	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Технологический вид специализации в управлении текущей деятельностью предприятия питания заключается в:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закреплении за структурным подразделением производство определенного вида продукции, выполнение определенного вида услуг 2. Закреплении за структурным подразделением определенной стадии технологического процесса 3. Верны все ответы <p>Ответ: 2</p>	ПК-2
20	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>Концентрация выполнения однородных услуг, однородной продукции, однородных видов работ в департаменте (службе, отделе) предприятия, а также форма разделения труда в текущей деятельности предприятия питания это:</p> <p>Ответ: = Специализация = специализация</p>	ПК-2
21	<p>Напишите ответ на вопрос</p> <p>Способы последовательного изменения состояния, свойств, формы, размеров и других характеристик предмета труда текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания называют</p>	ПК-2

	<p>Ответ: = технологией = Технологией</p>	
22	<p>Напишите ответ на вопрос Определите вид единства, если предприятие питания оказывает услуги в номенклатуре, соответствующей специализации предприятия; оно имеет необходимые материальные условия для своей деятельности; средства труда и рабочую силу соответствующей квалификации</p> <p>Ответ: = Производственно-техническое единство = производственно-техническое</p>	ПК-2
23	<p>Напишите ответ на вопрос Определите вид единства, если предприятие питания характеризуется единым производственным коллективом, единым руководством, правом юридического лица</p> <p>Ответ: = Организационное единство = организационное</p>	ПК-2
24	<p>Напишите ответ на вопрос Определите вид единства, если предприятие питания имеет единую форму собственности, деятельность предприятия определяется наличием единой системы планирования и учета</p> <p>Ответ: = Социально-экономическое единство = социально-экономическое</p>	ПК-2
25	<p>Определить последовательность С целью управления деятельностью предприятия питания определите порядок структурного выделения элементов, согласно модели производственно-административной структуры предприятия: 1. Предприятие – Производство отдельных видов продукции (работ, услуг) – Филиал, дочернее предприятие, представительство – Цех – Поточная линия – Производственный участок – Рабочее место 2. Предприятие – Филиал, дочернее предприятие, представительство – Производство отдельных видов продукции (работ, услуг) – Поточная линия – Производственный участок – Цех – Рабочее место 3. Предприятие – Филиал, дочернее предприятие, представительство – Производство отдельных видов продукции (работ, услуг) – Цех – Поточная линия – Производственный участок – Рабочее место 4. Предприятие – Филиал, дочернее предприятие, представительство – Производство отдельных видов продукции (работ, услуг) – Цех – Поточная линия – Рабочее место – Производственный участок</p> <p>Ответ: 3</p>	ПК-2
26	<p>Определить последовательность В рамках управления текущей деятельностью департамента предприятия питания установите правильную последовательность действий при проведении плановой инвентаризации продуктов на складе и в производственных цехах: 1. Составление сличительной ведомости. 2. Прекращение движения ТМЦ, формирование комиссии 3. Проведение подсчета и взвешивания фактических остатков продуктов. 4. Отражение излишков или недостачи в учете.</p> <p>Ответ: 2 - 3 - 1 - 4</p>	ПК-2
27	<p>Установить соответствие Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания предполагает установление соответствия вида производства и его характеристики: 1. Массового производства а) Предполагает изготовление широкой номенклатуры неповторяющихся изделий или изредка повторяющихся вне всякой последовательности или закономерности 2. Серийного производства б) Изготовление и обработка изделий партиями 3. Единичного производства с) На протяжении длительного периода времени изготавливается большое количество однородных изделий</p> <p>Ответ: 1- с) 2- б) 3- а)</p>	ПК-2
28	<p>Установить соответствие Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания предполагает установление соответствия метода организации выполнения услуг и его характеристики: 1. Поточно-операционный метод а) Один работник выполняет все или большинство технологических операций по приготовлению блюда. 2. Бригадно-операционный метод б) Персонал делится на станции, каждая из которых отвечает за определенный вид работ 3. Индивидуальный метод с) Технологический процесс приготовления блюд разделяется на отдельные операции, которые закрепляется за конкретным рабочим местом</p> <p>Ответ: 1- с) 2- б) 3- а)</p>	ПК-2
29	<p>Установить соответствие Установите соответствие между операционной задачей департамента предприятия питания и используемого инструмента Операционная задача 1. Фотография рабочего дня, хронометраж операций. а) Планирование необходимого количества персонала на смену 2. Разработка и внедрение операционных стандартов и чек-листов. б) Обеспечение поточности технологических процессов на кухне 3. Расчет пропускной способности оборудования и зонирование производственных помещений. с) Контроль соблюдения стандартов сервиса и санитарных норм</p>	ПК-2

	Ответ:	a-1, b-3, c-2	
30	<p>Определить последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность операций горничной гостиничного комплекса при уборке номера «люкс».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проветривание помещения и сбор мусора. 2. Смена постельного белья и пополнение гигиенических наборов. 3. Влажная уборка всех поверхностей, включая санузел. 4. Проверка работоспособности техники, освещения и мини-бара. 		ПК-1
	Ответ:	1 -3 -2 - 4	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен девятый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Процесс проектирования предприятия сферы услуг</p>		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	<p>Проектирование предприятия сферы услуг - это комплексный, многоэтапный процесс, который объединяет маркетинговые исследования, бизнес-планирование, архитектурно-строительное проектирование и технологическое планирование. Весь процесс можно разделить на четыре основные стадии.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпроектная подготовка и концепция Это самый важный этап, на котором происходит маркетинговое исследование и анализ рынка, предварительный расчет инвестиций, прогноз доходов и окупаемости, определение ключевых параметров (вместимость необходимая площадь). 2. Архитектурно-строительное проектирование: разработка планировочных решений (зонирование пространства), внешнего облика здания или помещения (фасады), планировки этажей с расстановкой основных элементов, стилистического решения помещений, создание рабочей документации для строителей (чертежи разверток стен, планы полов и потолков). 3. Технологическое проектирование нацелено на создание функционального, безопасного и эффективного пространства для работы персонала и комфортного пребывания гостей. 4. Реализация проекта и запуск: авторский надзор, комплектация оборудования, пусконаладочные работы, подбор и обучение персонала, мягкое открытие. 	
2	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Технологические требования к помещениям предприятия питания</p>		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	<p>Технологическое проектирование помещений предприятий питания базируется на принципе поточности — обеспечении движения сырья и готовых блюд в одном направлении без пересечения потоков. Основные требования: зонирование и поточность, исключение встречных потоков, оснащение оборудованием, соблюдение строительных норм.</p>	
3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Требования безопасности производственных помещений предприятия питания</p>		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	<p>Безопасность на производстве складывается из санитарной, технической и противопожарной составляющих. Санитарно-гигиенические требования: материалы, отделка, инженерные системы. Требования охраны труда и техники безопасности: электробезопасность, организация пространства, системы защиты. Противопожарные требования: отделка стен и потолков в горячих цехах должна выполняться из негорючих или слабогорючих материалов, обеспечение свободными путями эвакуации.</p>	
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Факторы размещения оборудования предприятия питания</p>		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	<p>Правильное размещение оборудования напрямую влияет на производительность труда, безопасность и качество продукции. Принцип поточности, эргономика и охрана труда, удобство обслуживания и ремонта. Требования к подводке коммуникаций: водопроводу, канализации и вентиляции. Оборудование не должно соприкасаться со стенами («санитарный просвет»).</p>	
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Теория массового обслуживания на предприятии питания и в гостиничном комплексе</p>		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	<p>Теория массового обслуживания (ТМО) — это раздел математики, который изучает системы, предназначенные для обслуживания случайного потока заявок (требований). В индустрии гостеприимства ТМО применяется для моделирования и оптимизации работы систем "клиент-сервер". Ключевые элементы системы массового обслуживания (СМО): входящий поток заявок, каналы обслуживания, очередь, дисциплина очереди, производительность (Интенсивность обслуживания). Задача управления на предприятии сервиса с помощью ТМО можно рассчитать оптимальное количество персонала в смену.</p>	
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Одноканальная и многоканальная модели массового обслуживания</p>		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	<p>Это два основных типа систем, описываемых теорией массового обслуживания. Все поступающие заявки в одноканальной системе обслуживаются одним единственным каналом (одним сервером). При многоканальной системе предприятие имеет несколько параллельных каналов обслуживания (серверов), способных выполнять однотипные заявки.</p>	

7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Расчет производственной мощности предприятия питания</p>		ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ:</p>	<p>Производственная мощность кухни определяется ее способностью выпустить максимальное количество блюд за определенный период времени. Выбирается оборудование с наименьшей пропускной способностью, которое ограничивает общую производительность. Собираются исходные данные для расчета следующих показателей: фонд рабочего времени оборудования за смену, норма времени на приготовление одной единицы продукции, коэффициент использования оборудования, учитывающий простои, мойку, технологические перерывы.</p>	
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Методы повышения качества процесса оказания услуги гостиничного комплекса</p>		ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ:</p>	<p>Качество услуги в гостинице складывается из материальных компонентов (номер, еда) и нематериальных (сервис, атмосфера). Основные методы: стандартизация процессов, обучение и мотивация персонала, внедрение технологий, работа с обратной связью, личное лидерство руководства.</p>	
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Структура производственного процесса гостиничного комплекса</p>		ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ:</p>	<p>Производственный процесс в гостинице — это совокупность всех операций и действий персонала по созданию и реализации услуги проживания, а также сопутствующих услуг (питание, досуг). Структуру этого процесса можно разделить на несколько ключевых этапов, которые образуют замкнутый цикл: прием заявки и бронирование, обеспечение готовности к оказанию услуги, процесс оказания основной услуги (проживание), сопутствующие производственные процессы, завершение цикла и постобслуживание. Все этапы взаимосвязаны и требуют четкой координации между департаментами для обеспечения непрерывности и качества сервиса.</p>	
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Типы производства на предприятии питания</p>		ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ:</p>	<p>Тип производства определяется номенклатурой выпускаемой продукции, ее характером и регулярностью выпуска. На предприятиях общественного питания выделяют три основных типа: массовый тип производства, серийный тип производства, единичный тип производства.</p>	

7.1. Уровни овладения

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

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-2.2 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

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. 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

Дополнительная литература

1. Васюкова, А. Т. Технология и организация производства ресторанной продукции: учебник для вузов / А. Т. Васюкова, А. В. Мошкин. - Москва: Юрайт, 2026. - 197 с - 978-5-534-18097-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590277> (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://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

2. <https://programs.economy.gov.ru/> - Аналитическая информационная система мониторинга и анализа исполнения государственных программ

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

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. МойОфис;

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

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

1. КонсультантПлюс;
2. 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