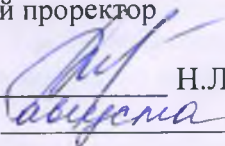


ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

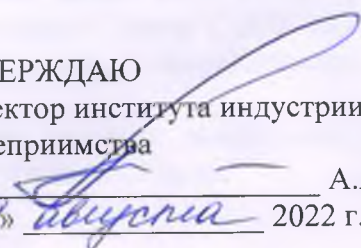
СОГЛАСОВАНО

Первый проректор


Н.Л. Ткаченко
«29» августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии туризма и
гостеприимства


А.А.Иванцов
«29» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.02.02.ДВ.01.02 ОРГАНИЗАЦИЯ, ПЛАНИРОВАНИЕ И КОНТРОЛЬ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Ресторанная деятельность**

Форма обучения	очная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	<u>144</u> час. / <u>4</u> ЗЕ
Курс	<i>IV</i>
Учебный семестр	8
Форма промежуточной аттестации	экзамен

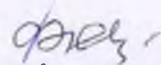
Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного Министерства образования и науки Российской Федерации от «_08_» __июня__ 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.


Разработчик(и) рабочей программы:

Доцент кафедры гостиничного и ресторанного дела, кандидат экономических наук, доцент


«29» августа 2022 г.

С.Г. Федорчукова


Доцент кафедры гостиничного и ресторанного дела кандидат экономических наук, доцент


«29» августа 2022 г.

И.Н. Суворова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры _гостиничного и ресторанного дела протокол № 1 «29» августа 2022 г.

Заведующий кафедрой гостиничного и ресторанного дела кандидат технических наук, доцент


«29» августа 2022 г.

М.Е. Успенская

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«29» августа 2022 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«29» августа 2022 г.

Е.И. Катунина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование системы знаний и навыков, позволяющей выбирать и использовать современные методы организации и планирования деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства; а также совершенствование знаний и навыков владения способами и методами организации, планирования и контроля деятельности гостиничных предприятий.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. приобретение знаний по освоению основных методов организации, планирования и контроля деятельности предприятий индустрии гостеприимства;
2. выработка компетенции, необходимых для успешной, организации, планирования и контроля деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02.ДВ.01.02 «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» изучается в рамках 1 модуля Б1.В части, формируемой участниками образовательных отношений ООП ВО, на протяжении 8 учебного семестра и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами этого же модуля: Б1.В.07 «Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства», Б1.В.06 «Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности», а также с дисциплинами обязательной части Б1.О: Б1.О.11 «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.12 «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.13 «Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.17 «Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания», Б1.О.23 «Бизнес-процессы организаций сферы гостеприимства и общественного питания».

Обучение по дисциплине «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» предшествует прохождению и выполнению:

- Производственной практики. Организационно-управленческой практики;
- Преддипломной практики;
- Выпускной квалификационной работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПК-1 Способен осуществлять управление	ПК-1.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений	Знает: основные виды ресурсов и ограничений, действующие

<p>ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК-1.2. - Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>правовые нормы, влияющие на принятие решений в гостиничной деятельности; принципы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности деятельности организаций гостиничной индустрии; принципы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности деятельности организаций гостиничной индустрии.</p> <p>Умеет: проводить анализ использования ресурсов, действующих правовых норм, влияющих на принятие решений при организации гостиничной деятельности; находить экономически обоснованные решения, обеспечивающие экономическую эффективность деятельности организации сферы гостеприимства.</p> <p>Имеет практический опыт: по проведению оценки имеющихся ресурсов и экономическому обоснованию управленческих решений в гостиничной деятельности.</p>
---	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультаций ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8 семестр												
1	Тема: Организационно-управленческая структура гостиничного и ресторанного предприятия	16	6	2	4			10		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
2	Тема: Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса	14	6	2	4			8		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
3	Тема: Планирование гостиничной и ресторанной деятельности	20	10	4	6			10		ПТЗ.О ПТЗ.Т ПТЗ.КР		ПК-1
4	Тема: Планирование рисков организаций гостиничной сферы HORECA	20	10	4	6			10		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
5	Тема: Методы контроля качества	18	8	4	4			10		ПТЗ.О		ПК-1

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского тапа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	гостиничной и ресторанной деятельности											
6	Тема: Организация контроля качества на предприятиях сферы гостеприимства	20	10	4	6			10		<i>ПТЗ.О</i> <i>ПТЗ.Т</i>		ПК-1
	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	-	-	36	<i>экзамен</i>			
ВСЕГО:		144	50	20	30			94				

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Организационно-управленческая структура гостиничного и ресторанного предприятия	Лекция (2 ак.ч.)	Вопрос 1. Цель организационной структуры. Вопрос 2. Основные базовые принципы организационной структуры гостиничного предприятия. Вопрос 3. Факторы формирования организационной структуры предприятия гостеприимства. Вопрос 4. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и её усовершенствование.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (10 ак.ч.)</p>	<p>Вопрос 5. Службы гостиничного и ресторанного предприятия. Вопрос 6. Пищевой комплекс гостиничного предприятия.</p> <p>1.Опрос</p> <p>1. Выполнение контрольной работы № 1</p> <p>Выполнение практической работы №1 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к контрольной работе №1</p>
Тема 2. Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	<p>Вопрос 1. Структура управления гостиничным и ресторанным предприятием. Виды организационно - управленческих структур. Вопрос 2. Организационно - управленческая структура современного гостиничного комплекса. Вопрос 3. Система управления гостиничного подразделения. Вопрос 4. Социальная сфера как внешняя среда развития гостиничной и ресторанной индустрии. Вопрос 5. Воздействие политики на гостиничную и ресторанную деятельность. Вопрос 6. Служба административного хозяйства. Вопрос 7. Служба средств связи.</p> <p>1.Опрос</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Тестирование
	Самостоятельная работа (8 ак.ч.)	Выполнение практической работы №2 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме
Тема 3. Планирование гостиничной и ресторанной деятельности	Лекция (4 ак.ч.)	Вопрос 1. Особенности гостиничного и ресторанного продукта. Вопрос 2. Правила составления бизнес-плана для организаций гостинично-ресторанного бизнеса. Вопрос 3. Планирование расходов по содержанию и эксплуатации оборудования. Вопрос 4. Современное состояние гостиничного и ресторанного бизнеса в России. Вопрос 5. Понятие сегментации рынка. Потребители гостиничных и ресторанных услуг. Вопрос 6. Анализ рынка гостиничных и ресторанных услуг. Вопрос 7. Способы удержания потребителей гостиничных и ресторанных услуг.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1.Опрос
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Тестирование
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Выполнение контрольной работы № 2
	Самостоятельная работа	Подготовка к контрольной работе №2

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	(10 ак.ч.)	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию
Тема 4. Планирование рисков организаций сферы HORECA	Лекция (4 ак.ч.)	Вопрос 1. Сущность и значение риска. Понятие рисков на гостиничных и ресторанных предприятиях. Вопрос 2. Риски в деятельности предприятий сферы гостеприимства и пути их нейтрализации. Вопрос 3. Классификация рисков. Вопрос 4. Неопределенность внешней среды. Вопрос 5. Неустойчивость спроса и сезонные его колебания. Вопрос 6. Изменение поведения конкурентов. Вопрос 7. Валютные риски. Неустойчивость банковской и кредитной системы.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1.Опрос 2. Защита рефератов/докладов
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Сдача практической работы №3
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Тестирование
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Выполнение практической работы №3 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию
Тема 5. Методы контроля качества гостиничной и	Лекция (4 ак.ч.)	Вопрос 1. Классификация и содержание видов контроля. Вопрос 2. Основные элементы системы контроля качества услуг.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
ресторанной деятельности		<p>Вопрос 3. Основные элементы системы контроля качества услуг.</p> <p>Вопрос 4. Методы оценки качества гостиничных услуг и услуг общественного питания.</p> <p>Вопрос 5. Этапы процесса контроля качества обслуживания.</p> <p>Вопрос 6. Внешний и внутренний контроль.</p> <p>Вопрос 7. Формы входного контроля. Этапы контроля качества. Средства контроля.</p> <p>Вопрос 8. Система контроля качества ХАССП.</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	1.Опрос
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	1. Защита рефератов/докладов
	<p>Самостоятельная работа (10 ак.ч.)</p>	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме
Тема 6. Организация контроля качества на предприятиях сферы гостеприимства	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p>	<p>Вопрос 1. Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.</p> <p>Вопрос 2. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг.</p> <p>Вопрос 3. Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг в процессе проживания.</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	1.Опрос

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Защита рефератов/докладов
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Тестирование
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1 Основная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685>

5.2 Дополнительная литература

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518335>

2. Литвинова, О.И. Экономика гостиничного предприятия / О.И. Литвинова .— Москва : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012 .— 81 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/192207>

3. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / М.В. Виноградова; З.И. Панина .— 2-е изд. — Москва : ИТК "Дашков и К", 2017 .— 244 с. — ISBN 978-5-394-01984-5 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/689087>

4. М. Е. Успенская, А. А. Макарова, Е. Н. Аникина, И. Н. Суворова, О. В. Пасько Организация хранения, контроль и электронный учет запасов сырья, полуфабрикатов на предприятиях индустрии питания

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	www.lib.rucont.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) РУКОНТ	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2	www.urait.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) «Образовательная	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к

		платформа ЮРАЙТ»	сети Интернет
--	--	------------------	---------------

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
2. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
4. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
5. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
7. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы
8. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
9. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
10. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/> - сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
11. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
12. <https://frio.ru> - ФРиО - Федерация рестораторов и отельеров России

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В составе используемых помещений имеются учебные аудитории, библиотека с читальными залами, оснащенные компьютерной техникой, видеопроектором, актовый зал, административные и служебные помещения.

Оборудование и техническое оснащение стандартной учебной аудитории:

- компьютеризированное рабочее место для преподавателя;
- рабочие места для студентов;
- мультимедийный проектор, экран;
- комплект учебно-методической, нормативно-правовой и научной литературы: учебники, книги, журналы;

- демонстрационные комплекты учебно-наглядных пособий (таблицы, рисунки, схемы, слайды, модели, муляжи);
- технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint с доступом к библиотечным и сетевым источникам информации; программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС университета.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями,

обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры гостиничного дела.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.

9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.

10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.

11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.

12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит экономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой

дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор и анализ конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Организация, планирование и контроль
деятельности организаций сферы
гостеприимства и общественного питания»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. - Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности</p>	<p>Знает: основные виды ресурсов и ограничений, действующие правовые нормы, влияющие на принятие решений в гостиничной деятельности; принципы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности деятельности организаций гостиничной индустрии; принципы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности деятельности организаций гостиничной индустрии.</p> <p>Умеет: проводить анализ использования ресурсов, действующих правовых норм, влияющих на принятие решений при организации гостиничной деятельности; находить экономически обоснованные решения,</p>	<p><i>опрос;</i> <i>практическая работа;</i> <i>реферат;</i> <i>контрольная работа;</i> <i>тестирование;</i> <i>экзамен</i></p>

	<p>подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>обеспечивающие экономическую эффективность деятельности организации сферы гостеприимства.</p> <p>Имеет практический опыт: по проведению оценки имеющихся ресурсов и экономическому обоснованию управленческих решений в гостиничной деятельности.</p>	
--	---	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации Экзамен

Перечень вопросов:

1. Обзор рыночных трендов в сфере гостеприимства.
2. Факторы, влияющие на планирование и организацию деятельности предприятия сферы услуг
3. Роль нормативно-правовой базы в организации гостиничного и ресторанного бизнеса.
4. Основные функции управления на предприятиях сферы услуг.
5. Виды организационных структур на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
6. Роль адаптивных организационных структур в организации современного ресторанного бизнеса
7. Значение планирования для гостиничного предприятия.
8. Цели и задачи планирования деятельности предприятий сферы услуг.
9. Принципы планирования.
10. Признаки классификации по видам планирования.
11. Система планов, ее структура и основные показатели.
12. Методы разработки перспективных и текущих планов.
13. Сущность и значение бизнес-планирования.
14. Структура бизнес-плана.
15. Основные разделы бизнес-плана гостиничного и ресторанного предприятия
16. Цели составления бизнес-плана. Разработчики бизнес-плана в гостиничном и ресторанным бизнесе.
17. Цели и задачи риск-менеджмента в процессе функционирования гостиничного предприятия сферы гостеприимства.
18. Сущность и основные причины возникновения экологических рисков, их роль в деятельности гостиничных и ресторанных предприятий.
19. Виды инвестиционных рисков в индустрии гостеприимства.
20. Внутренние и внешние предпринимательские риски.
21. Факторы риска, являющиеся основными для предпринимательского риска.
22. Внутренние причины риска не востребованности гостиничных услуг.

23. Внешние факторы риска не востребоваемости гостиничных услуг.
24. Охарактеризуйте факторы риска неисполнения хозяйственных договоров.
25. Условия возникновения и виды финансовых рисков.
26. Методы получения исходной информации с целью выявления факторов риска.
27. Профиль риска, принципы его построения.
28. Метод протоколов риска и его значение для разработки антирисковых мероприятий на предприятии сферы гостеприимства.
29. Основные определения понятий «качество», «качество услуги», «качество обслуживания».
30. Показатели качества гостиничных и ресторанных услуг.
31. Основные методы оценки качества на предприятии общественного питания.
32. Этапы формирования системы качества на гостиничном предприятии.
33. Функции системы управления качеством на гостиничном и ресторанном предприятии.
34. Определение понятий «качество услуги» и «управление качеством обслуживания» в сфере гостеприимства.
35. Основные критерии качества обслуживания на гостиничном и ресторанном предприятии.
36. Основные причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами на примере интервальной модели качества.
37. Принципы оценки качества гостиничного обслуживания.
38. Методы оценки качества обслуживания в ресторанном бизнесе
39. Роль стандартизации в процессе регламентации деятельности гостиничного предприятия.
40. Стандартизация бизнес-процессов предприятия общественного питания

Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

ТЕСТИРОВАНИЕ

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1

Тема 2: Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Организационная структура ставит цели... а) распределение труда б) размещение гостей в) различие гостиниц и ресторанов г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями	а)
2	Базовым принципом организационной структуры является... а) определение ролей и взаимоотношений б) определение задач и обязанностей в) определение каналов г) различие гостиниц по разным факторам	г)
3	Какая служба имеется в структуре любого предприятия? а) бельевая б) коммерческая в) множительная г) складская	б)
4	Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием а) служба приема и размещения б) вспомогательная служба в) административно-управленческая г) инженерно-техническая	в)
5	Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования а) коммерческая б) техническая в) вспомогательная г) общественного питания	а)
6	Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью а) коммерческая б) служба размещения в) инженерно-техническая г) общественного питания	б)
7	7. Какая служба обслуживает питанием в номерах а) вспомогательная б) инженерно-техническая в) обслуживание номерного фонда г) служба приема и размещения	в)
8	Какая служба обслуживает гостей в кафе а) служба приема и размещения б) коммерческая в) вспомогательная г) общественного питания	г)
9	Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования	б)

	а) бухгалтерия б) инженерно-техническая в) вспомогательная г) общественного питания	
10	Какая служба занимается услугами прачечной и химчистки а) вспомогательная б) инженерно-техническая в) приема и размещения г) общественного питания	а)

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	В административную службу входит: а) отдел бронирования б) телефонная служба в) поэтажная служба г) главный инженер д) секретариат е) отдел кадров	д), е)
2	Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления: а) служба приема и размещения б) служба обслуживания номерным фондом в) служба дворников г) служба поваров д) служба слесарей е) отдел кадров	а), б), е)
3	К жилым помещениям в гостинице относится: а) вестибюль б) административные помещения в) помещения общественного значения г) номера всех категорий д) хозяйственные помещения е) складские помещения	г)
4	Подсобные и хозяйственные помещения гостинично-ресторанного комплекса: а) мастерские б) холлы в) кабинет дирекции г) склады д) жилые номера е) коридор	а), г)
5	Вспомогательные помещения: а) кладовые б) вестибюль в) отдел кадров г) склады д) зимний сад	б), д)

	е) лифт	
6	Административные помещения ресторана: а) кухня б) бельевые в) почилочные г) поэтажные холлы д) бухгалтерия е) отдел кадров	д), е)
7	К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся: а) этаж б) балкон в) лестницы г) лифты д) рестораны е) веранда	в), г)
8	Обслуживающие помещения: а) переходы б) галереи в) холлы г) буфеты д) бары е) коридоры	г), д)
9	Особенности процесса управления гостеприимством: а) осуществляется непрерывно во времени и пространстве б) устойчивость в) динамичность г) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа д) импульсивность е) все варианты	а), б), в), г)
10	Организационная структура современного отеля зависит от: а) количества номерного фонда б) формы собственности в) сегмента потребителя г) целевого назначения гостиницы д) директора е) гл. бухгалтера	а), б), в), г)

3 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников: а) административная служба б) служба управления номерным фондом в) служба приема и размещения г) хозяйственная служба д) коммерческая служба е) инженерно-техническая служба	б)
2	Структура управления гостиницей обычно имеет: а) линейно-функциональную структуру	а)

	<ul style="list-style-type: none"> б) линейно-дивизиональную структуру в) линейно-штабную структуру г) матричную структуру д) функционально-дивизиональную е) все варианты ответов 	
3	<p>Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) инженерная служба б) служба приема и размещения в) дополнительная служба г) вспомогательная служба д) административная служба 	б)
4	<p>Какая гостиничная служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) служба эксплуатации номерного фонда б) дополнительная служба в) коммерческая служба г) вспомогательная служба д) инженерно-техническая служба 	а)
5	<p>Парикмахерская, бассейн, сауна, массажный кабинет, солярий, спортивные сооружения и др. относятся к обязанностям</p> <ul style="list-style-type: none"> а) дополнительной службы б) службы приема и размещения в) коммерческой службы г) службы дополнительных услуг д) службы портье 	г)
6	<p>В административную службу ресторана входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) отдел бронирования б) телефонная служба в) поэтажная служба г) главный инженер д) секретариат е) отдел кадров 	д), е)
7	<p>Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) организация экскурсионного обслуживания б) услуги переводчиков в) кофе брейки г) заказ билетов в театр д) визовая поддержка е) предоставление информации о достопримечательностях 	б), в), д)
8	<p>Основные функции службы приема и размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров б) услуги химчистки в) контроль систем теплоснабжения г) контроль технического оборудования д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными 	е)

	услугами е) регистрация и размещение гостей	
9	Основные функции службы эксплуатации номерного фонда: а) обслуживание гостей в номерах б) бронирование номеров в) вопросы по организации презентаций г) оказание услуг справочной службы д) изучение и анализ потребности клиентов е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам	а)
10	Основные функции службы общественного питания: а) оказание услуг связи б) оказание бытовых услуг в) организация и обслуживание банкетов г) анализирует состояние гостиничного рынка д) обслуживание туристов в номерах е) контроль за работой системы кондиционирования	а), б), в), г)

Ключи:

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	а)	1	д),е)	1	б)
2	г)	2	а),б),е)	2	а)
3	б)	3	г)	3	б)
4	в)	4	а),г)	4	а)
5	а)	5	б),д)	5	г)
6	б)	6	д),е)	6	д),е)
7	в)	7	в),г)	7	б),в),д)
8	г)	8	г),д)	8	е)
9	б)	9	а),б),в),г)	9	а)
10	а)	10	а),б),в),г)	10	а),б),в),г)

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«зачет»	более 50 % правильных ответов
«незачет»	менее 50 % правильных ответов

Тема 3. Планирование гостиничной и ресторанной деятельности

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Оперативный план содержит: а) перспективные направления развития предприятия б) точно поставленные цели с описанием мероприятий по их достижению в) примерные задачи для каждого структурного подразделения сроком до 2 лет	б)
2	Основные функции планирования на предприятии следующие:	в)

	<p>а) руководство, прогнозирование, регулирование, контроль</p> <p>б) обеспечение, регулирование, контроль</p> <p>в) руководство, обеспечение, координирование, регулирование, анализ и контроль</p>	
3	<p>Методы планирования на предприятии:</p> <p>а) расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический</p> <p>б) аналитический, синтетический, балансовый</p> <p>в) базисных индексов, экономико-математический, балансовый</p>	а)
4	<p>Виды планирования на предприятии:</p> <p>а) оперативное, стратегическое</p> <p>б) производственное, структурное, оперативное</p> <p>в) текущее, тактическое, стратегическое, генерально-целевое</p>	в)
5	<p>Методы планирования прибыли предприятия:</p> <p>а) дедуктивный, индуктивный</p> <p>б) аналитический, прямого счета, совмещенного расчета</p> <p>в) балансовый, аналитический, программно-целевой</p>	б)
6	<p>Принципы планирования на предприятии:</p> <p>а) точность, организованность, целенаправленность</p> <p>б) непрерывность, очередность, единство, участие, доказательность</p> <p>в) непрерывность, гибкость, участие, точность, единство</p>	в)
7	<p>Расположите этапы планирования на предприятии в правильной последовательности:</p> <p>а) определение целей и задач; оценка ресурсов; определение временных рамок и методов оценки; образование команды; управление рисками</p> <p>б) оценка ресурсов; определение целей и задач; определение приоритетов целей и задач; образование команды; определение временных рамок и методов оценки; создание конкурентных преимуществ; управление рисками и разработка альтернативного плана действий</p> <p>в) оценка ресурсов; оценка рисков; образование команды; определение целей и задач; определение временных рамок и методов оценки; внедрение плана</p>	б)
8	<p>Методы финансового планирования на предприятии:</p> <p>а) балансовый, расчетно-аналитический, нормативный, программно-целевой, экономико-математическое моделирование</p> <p>б) издержек и прибылей, балансовый, аналитический, базисно-индексный</p> <p>в) программно-целевой, балансовый, графический, аналитический</p>	а)
9	<p>Роль планирования в деятельности предприятия связывают с:</p> <p>а) трудовыми ресурсами</p> <p>б) трудовыми и финансовыми ресурсами</p>	в)

	в) финансовыми ресурсами и, в первую очередь, с деньгами	
10	Целью планирования деятельности организации является: а) обоснование расхода всех видов ресурсов б) определение целей, средств и сил в) определение будущей прибыли	б)

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Характерные черты стратегического планирования - это: а) направленность на средне- и долгосрочную перспективу; ориентация на достижение ключевых целей; увязка целей с имеющимися ресурсами и возможностями; учет воздействия внешних факторов на объекты планирования; адаптивность к изменяющимся условиям; б) направленность на долгосрочную перспективу; ориентированность на целую группу результатов; адаптивность к изменяющимся условиям; увязка ресурсов во времени и друг с другом в) целенаправленное решение нескольких проблем, наиболее важных для предприятия; всесторонний учет рисков и изменений экономической и политической ситуации; длительный срок выполнения плана (минимум 5 лет)	а)
2	Каким разделом завершают бизнес-план? а) резюме б) финансовый план в) маркетинговый план	б)
3	Процесс стратегического планирования включает следующие этапы: а) формулирование целей и задач; рассмотрение благоприятных и неблагоприятных перспектив для предприятия, связанных с условиями внешней среды; определение имеющихся ресурсов; разработка и внедрение стратегии б) формулирование целей и задач; анализ внешнего окружения и имеющихся в распоряжении ресурсов; определение стратегически благоприятных обстоятельств; определение стратегически неблагоприятных угроз и обстоятельств; установление масштабов стратегии; принятие стратегии и ее внедрение; контроль в) формулирование целей и задач; анализ имеющихся ресурсов и определение их количества на перспективу; определение угроз и благоприятных обстоятельств для внедрения стратегии; разработка стратегии; внедрение стратегии	б)
4	Какие функции выполняет оперативно-производственное планирование? а) установление производственных заданий различным	а)

	структурным подразделениям; разработка планов запуска-выпуска продукции; б) оперативный контроль, учет и регулирование выполнения плана в) подготовка цехов и структурных подразделений к выполнению плановых заданий; разработка нормативов запуска-выпуска продукции; расчет минимально допустимой прибыли	
5	В чем заключается задача балансового метода планирования? а) оптимальное распределение издержек и прибыли б) поиск альтернативных вариантов вложения инвестиций в) обеспечение соответствия между распределяемыми потребностями и возможными ресурсами	в)
6	Каким образом лучше оценивать эффективность разработанных планов? а) через систему натуральных и финансовых показателей б) через систему натуральных и стоимостных показателей в) через систему базисных и индексных коэффициентов	а)
7	Методика планирования позволяет: а) разработать такой план, выполнение которого принесет предприятию наибольшую прибыль б) изменять весь объем работ при изменении условий их выполнения в) выполнить анализ всего объема работ, учитывая условия их выполнения	в)
8	Какую цель преследует бизнес-план? а) привлечь денежные средства б) расширить ассортимент продукции в) выпустить запланированный объем продукции	а)
9	Какой раздел плана развития предприятия принято считать основным? а) маркетинговый и сбытовой план б) производственная программа в) план технического развития	б)
10	Общий бюджет предприятия делится на следующие основные части: а) операционный бюджет и бюджет продаж б) бюджет продаж и бюджет производства в) операционный бюджет и финансовый бюджет	в)

3 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Анализ отклонения от плана проводят по следующей методике: а) к фактическим данным прибавляют плановые значения б) из фактических данных вычитают плановые значения в) фактические данные делят на плановые значения	б)
2	При разработке производственной программы опираются на: а) информацию о спросе физических и юридических лиц	а)

	<p>на продукцию предприятия б) резервы мощностей предприятия в) актуальные макроэкономические явления в стране</p>	
3	<p>Определение каких видов заработной платы предусматривает планирование фонда оплаты труда? а) средней, основной, дополнительной б) почасовой, номинальной, средней в) номинальной, средней, премиальной</p>	а)
4	<p>Распределение планового задания между участками цеха, а также его доведение до производственных участков и рабочих мест представляет собой ... планирование а) оперативное б) производственное в) внутрицеховое</p>	в)
5	<p>Какой из методов считается наиболее эффективным средством планирования прибыли? а) расчет амортизационных отчислений линейным способом на минимальный срок б) определение точки безубыточности в) бюджетирование и контроллинг</p>	б)
6	<p>Что является объектом финансового планирования? а) формирование фондов обращения и накопления б) размер и направление потоков денежных средств в) формирование производственного фонда, фонда оплаты труда и резервного фонда</p>	б)
7	<p>Какие статьи включают в раздел бизнес-плана «Инвестиционная деятельность»? а) затраты на НИОКР, капитальные вложения непроизводственного характера б) эмиссия ценных бумаг, затраты на НИОКР в) затраты на НИОКР, выплата дивидендов, долгосрочные капитальные вложения</p>	а)
8	<p>Что представляет собой прогноз бухгалтерского баланса предприятия? а) финансовый документ, отражающий примерное распределение денежных средств по структурным подразделениям предприятия б) финансовый документ, отражающий потоки и оттоки денежных средств предприятия в разрезе различных видов деятельности в) прогнозный документ, отражающий источники формирования капитала и средства его размещения как показатель финансового состояния предприятия на определенный момент в будущем</p>	в)
9	<p>Самым сложным методом прогнозирования и планирования считается: а) моделирование с использованием метода сценариев б) экстраполяция в) интерполяция</p>	а)
10	<p>На какой срок разрабатывается текущий план работы предприятия?</p>	а)

	а) 1 год б) 2-3 года в) минимум 5 лет	
--	---	--

Ключи:

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	б)	1	а)	1	б)
2	в)	2	б)	2	а)
3	а)	3	б)	3	а)
4	в)	4	а)	4	в)
5	б)	5	в)	5	б)
6	в)	6	а)	6	б)
7	б)	7	в)	7	а)
8	а)	8	а)	8	в)
9	в)	9	б)	9	а)
10	б)	10	в)	10	а)

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«зачет»	более 50 % правильных ответов
«незачет»	менее 50 % правильных ответов

Тема 4. Планирование рисков организаций сферы HORECA

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Что такое риск? а) разновидность ситуации, объективно содержащая высокую вероятность невозможности осуществления цели б) наличие факторов, при которых результаты действий не являются детерминированными, а степень возможного влияния этих факторов на результаты неизвестна в) следствие действия либо бездействия, в результате которого существует реальная возможность получения неопределенных результатов различного характера	в)
2	Какие потери можно обозначить как трудовые? а) потери рабочего времени б) уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию в) уплата дополнительных налогов г) невыполнение сроков сдачи объекта д) потери материалов е) ущерб здоровью ж) потери сырья з) ущерб репутации и) выплата штрафа	а)

3	Какие компании называют кэптивными? а) универсальные страховые; б) специализированные страховые; в) ведомственные страховые	в)
4	Какие потери можно считать финансовыми? а) потери ценных бумаг б) потери сырья в) невыполнение сроков сдачи объекта г) выплата штрафа д) уплата дополнительных налогов е) уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию	а), г), д), е)
5	Факторы, которые влияют на уровень финансовых рисков подразделяются на: а) объектные и субъектные б) позитивные и негативные в) простые и сложные	а)
6	Какие потери можно отнести к потерям времени а) невыполнение сроков сдачи объекта б) потери ценных бумаг в) выплата штрафа г) уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию д) уплата дополнительных налогов	а)
7	Как называется процесс использования механизмов уменьшения рисков? а) диверсификация; б) лимитирование; в) хеджирование.	в)
8	Что такое анализ риска? а) систематизация множества рисков на основании каких-либо признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия б) систематическое научное исследование степени риска, которому подвержены конкретные объекты, виды деятельности и проекты в) начальный этап системы мероприятий по управлению рисками, состоящий в систематическом выявлении рисков, характерных для определенного вида деятельности, и определении их характеристик	б)
9	Что является принципом действия механизма диверсификации? а) избежание рисков; б) разделение рисков; в) снижение рисков.	б)
10	Что такое идентификация риска? а) систематизация множества рисков на основании каких-либо признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия б) начальный этап системы мероприятий по управлению рисками, состоящий в систематическом выявлении	б)

	рисков, характерных для определенного вида деятельности, и определении их характеристик в) систематическое научное исследование степени риска, которому подвержены конкретные объекты, виды деятельности и проекты	
--	---	--

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Под максимальным объемом страховой защиты предприятия по конкретным видам страхуемых финансовых рисков понимается: а) страховой тариф; б) страховая сумма; в) страховая премия.	б)
2	Как называются риски, которые могут нести в себе как потери, так и дополнительную прибыль? а) чистыми б) критическими в) спекулятивными	в)
3	На какие виды подразделяются риски по уровню финансовых потерь? а) допустимый, критический и катастрофический; б) недопустимый, допустимый и критический; в) критический, катастрофический и недопустимый.	а)
4	Что такое последствия риска? а) скорее положительными б) как положительными, так и отрицательными+ в) только отрицательными	б)
5	Как называются риски, которые практически всегда несут в себе потери? а) критическими б) спекулятивными в) чистыми	в)
6	В основе какой из ниже предложенных операции лежит обмен финансовыми активами или обязательствами для улучшения их структуры и снижения возможных потерь: а) своп; б) хеджирование; в) репо.	а)
7	Как называются риски, которые обусловлены деятельностью самого предприятия и его контактной аудиторией? а) внешними б) внутренними в) чистыми	б)
8	Как называются риски, в результате реализации которых предприятию грозит потеря прибыли? а) катастрофическими б) критическими в) допустимыми	в)
9	Чем измеряется величина или степень риска?	в)

	<p>а) средним ожидаемым значение</p> <p>б) изменчивостью возможного результата</p> <p>в) оба варианта верны</p>	
10	<p>В чем состоит социально-экономическая функция риска?</p> <p>а) в том, что в процессе рыночной деятельности риск и конкуренция позволяет выделить социальные группы эффективных собственников в общественных классах, а в экономике – отрасли деятельности, в которых риск приемлем</p> <p>б) в том, что реализация риска может обеспечить дополнительную по сравнению с плановой прибыль в случае благоприятного исхода</p> <p>в) оба варианта верны</p>	а)

3 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	<p>Риск это:</p> <p>а) разновидность ситуации, объективно содержащая высокую вероятность невозможности осуществления цели</p> <p>б) наличие факторов, при которых результаты действий не являются детерминированными, а степень возможного влияния этих факторов на результаты неизвестна</p> <p>в) следствие действия либо бездействия, в результате которого существует реальная возможность получения неопределенных результатов различного характера</p>	в)
2	<p>Выберите метод оценки риска, который реализуется путем введения поправки на риск или путем учета вероятности возникновения денежных потоков?</p> <p>а) построение дерева решений</p> <p>б) метод сценариев</p> <p>в) учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости</p> <p>г) анализ чувствительности</p> <p>д) вероятностный метод</p> <p>е) имитационное моделирование</p>	в)
3	<p>Выберите метод оценки риска, который используется в ситуациях, когда принимаемые решения сильно зависят от принятых ранее и определяют сценарии дальнейшего развития событий?</p> <p>а) имитационное моделирование</p> <p>б) вероятностный метод</p> <p>в) учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости</p> <p>г) построение дерева решений</p> <p>д) анализ чувствительности</p> <p>е) метод сценариев</p>	г)
4	<p>Выберите метод оценки риска, который представляет собой серию численных экспериментов, призванных получить эмпирические оценки степени влияния различных факторов</p>	е)

	<p>на некоторые зависящие от них результаты?</p> <p>а) учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости</p> <p>б) анализ чувствительности</p> <p>в) построение дерева решений</p> <p>г) вероятностный метод</p> <p>д) метод сценариев</p> <p>е) имитационное моделирование</p>	
5	<p>Каким образом можно учитывать риск при расчете чистой приведенной стоимости?</p> <p>а) в знаменателе формулы NPV посредством корректировки ставки дисконта</p> <p>б) комбинация формул NPV посредством корректировки чистых денежных потоков</p> <p>в) все варианты верны</p> <p>г) в числителе формулы NPV посредством корректировки чистых денежных потоков</p>	в)
6	<p>Субъект управления в риск-менеджменте:</p> <p>а) специальная группа людей, которая посредством различных приемов и способов управленческого воздействия осуществляет управление рисками</p> <p>б) все варианты верны</p> <p>в) риск, рискованные вложения капитала и экономические отношения между хозяйствующими субъектами</p>	а)
7	<p>Объект управления в риск-менеджменте:</p> <p>а) риск, рискованные вложения капитала и экономические отношения между хозяйствующими субъектами</p> <p>б) все варианты верны</p> <p>в) специальная группа людей, которая посредством различных приемов и способов управленческого воздействия осуществляет управление рисками</p>	а)
8	<p>«Деятельность любой организации всегда сопровождается рисками, присутствующими в ее внешней или внутренней среде» включает в себя смысл:</p> <p>а) закона неизбежности риска+</p> <p>б) закона сочетания потенциальных потерь и выгод</p> <p>в) закона прямой зависимости между степенью риска и уровнем планируемых доходов</p>	а)
9	<p>«Практически в любых ситуациях риска потенциальная возможность потерь или убытков сочетается с потенциальной возможностью получения дополнительных доходов» включает в себя смысл:</p> <p>а) закона прямой зависимости между степенью риска и уровнем планируемых доходов</p> <p>б) закона неизбежности риска</p> <p>в) закона сочетания потенциальных потерь и выгод</p>	в)
10	<p>«Чем выше степень риска при осуществлении хозяйственной операции, тем выше уровень планируемых от этой операции доходов» включает в себя смысл:</p> <p>а) закона прямой зависимости между степенью риска и уровнем планируемых доходов</p>	а)

	б) закона неизбежности риска в) закона сочетания потенциальных потерь и выгод	
--	--	--

Ключи:

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	в)	1	б)	1	в)
2	а)	2	в)	2	в)
3	в)	3	а)	3	г)
4	а),г),д),е)	4	б)	4	е)
5	а)	5	в)	5	в)
6	а)	6	а)	6	а)
7	в)	7	б)	7	а)
8	б)	8	в)	8	а)
9	б)	9	в)	9	в)
10	б)	10	а)	10	а)

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«зачтено»	более 50 % правильных ответов
«незачтено»	менее 50 % правильных ответов

Тема 6: Организация контроля качества на предприятиях сферы гостеприимства

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании? а) необходимость производства современной эффективной продукции; б) понимание и выполнение требований потребителей; в) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.	б)
2	В чём заключается основная роль руководства? а) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства; б) профессиональный уровень организации; в) обеспечение эффективного стратегического развития компании.	а)
3	Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком? а) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами; б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт; в) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.	а)
4	В чём заключается принцип непрерывного улучшения? а) усовершенствование качества продукции как	а)

	<p>постоянная цель производителя;</p> <p>б) постоянное совершенствование производственных средств;</p> <p>в) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.</p>	
5	<p>Значение термина «Подход как к процессу»:</p> <p>а) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;</p> <p>б) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;</p> <p>в) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.</p>	в)
6	<p>В чём заключается системный подход к менеджменту?</p> <p>а) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;</p> <p>б) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;</p> <p>в) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.</p>	а)
7	<p>Один из составных элементов механизма управления качеством производства:</p> <p>а) система контроля качества;</p> <p>б) политика инновационных разработок;</p> <p>в) менеджмент контроля качества.</p>	а)
8	<p>Цель создания системы менеджмента:</p> <p>а) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;</p> <p>б) объединение задач между структурными подразделениями компании;</p> <p>в) реализация политики организации в сфере качества.</p>	а)
9	<p>Кто отвечает за политику организации в сфере качества?</p> <p>а) Совет директоров;</p> <p>б) руководители организации;</p> <p>в) наёмный квалифицированный менеджмент.</p>	б)
10	<p>Одна из вероятных целей компании:</p> <p>а) сохранение рыночной доли;</p> <p>б) усовершенствование банковской деятельности;</p> <p>в) улучшение логистики.</p>	б)

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	<p>Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:</p> <p>а) конкуренция;</p> <p>б) конечный потребитель;</p> <p>в) кредитная организация.</p>	в)
2	<p>Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:</p> <p>а) сторонней компании;</p> <p>б) Федеральной налоговой службы;</p>	а)

	в) Счётной палаты.	
3	Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК: а) ИСО 9006:2000; б) ИСО 9005:2000; в) ИСО 9000:2000.	в)
4	Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК? а) управление рабочими кадрами; б) распределение несоответствующей продукции; в) ресурсораспределение.	в)
5	Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий? а) разработка сети бизнес-процессов; б) распределение полномочий; в) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.	в)
6	Предназначение стандарта ИСО 9004:2000: а) контроль качества; б) усовершенствование качественных показателей; в) управление стандартами качества.	б)
7	Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК? а) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству; б) реализация предварительного этапа перед сертификацией; в) оценка прогресса реализации производственной политики компании.	а)
8	Кто составляет субъект управления качеством? а) руководство компании; б) поставщик; в) смежное предприятие.	а)
9	Кого можно считать составной частью объекта управления качеством? а) Совет директоров; б) компанию; в) руководителей структурных подразделений компании.	б)
10	Что является процессным подходом? а) принцип организации; б) руководство к деятельности организации; в) политика качества производства.	в)

3 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий: а) контроль качества; б) испытание;	б)

	в) экспертиза.	
2	К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции: а) операционный; б) входной; в) приемочный.	б)
3	Вопрос: К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции: а) сплошной; б) инспекционный; в) выборочный.	в)
4	К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»: а) органолептический; б) регистрационный; в) измерительный.	в)
5	С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию: а) производство; б) проектирование; в) подготовка производства.	б)
6	Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества: а) измерительный; б) регистрационный; в) расчетный.	в)
7	Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью: а) менеджер; б) эксперт.	а)
8	К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»: а) обеспечение качества; б) оперативное управление качеством; в) статистическое управление качеством.	в)
9	Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса: а) органолептический; б) измерительный; в) регистрационный.	а)

10	Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»: а) метод (диаграмма) рассеивания; б) метод расслоения (стратификация); в) диаграмма Парето.	б)
----	---	----

Ключи:

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	б)	1	в)	1	б)
2	а)	2	а)	2	б)
3	а)	3	в)	3	в)
4	а)	4	в)	4	в)
5	в)	5	в)	5	б)
6	а)	6	б)	6	в)
7	а)	7	а)	7	а)
8	а)	8	а)	8	в)
9	б)	9	б)	9	а)
10	б)	10	в)	10	б)

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«зачтено»	более 50 % правильных ответов
«незачтено»	менее 50 % правильных ответов

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ

Тема 1: Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия
Перечень:

- 1.Современные подходы к выбору организационной структуры управления на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
2. Специфика организационно-управленческой структуры гостинично-ресторанного комплекса.
3. Стадии формирования организационно-управленческой структуры в гостинично-ресторанном комплексе.
4. Принципы формирования организационной структуры управления на предприятиях индустрии гостеприимства.
- 5.Критерии оценки организационно-управленческой структуры в ресторанно-гостиничном бизнесе.
6. Оценка эффективности организационных структур в сфере гостеприимства.

Тема 2. Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса

Перечень:

1. Правила формирования и построения иерархии подчиненности в ресторанно-гостиничном бизнесе.

2. Роль генерального менеджера в управлении и организации ресторано-гостиничного комплекса.
3. Роль и место различных служб в структуре ресторано-гостиничного комплекса, взаимосвязь служб.
4. Основные функции отдела продаж, отдела по продажам банкетных услуг, отдела рекламы и PR и службы маркетинга и продаж.
5. Принципы и признаки построения структуры управления предприятием сферы гостеприимства: разделение отеля на структурные подразделения.

Тема 3: Планирование гостиничной и ресторанной деятельности

Перечень:

1. Сущность и принципы планирования в сфере гостеприимства.
2. Виды, методы и классификация планирования деятельности ресторано-гостиничного предприятия.
3. Система показателей плана деятельности предприятия сферы услуг.
4. Принципы и методы планирования.
5. Система планов ресторана и гостиничного предприятия.
6. Структура и показатели текущего плана предприятия сферы.
7. Содержание и порядок разработки плана маркетинга.
8. Содержание и планирование эксплуатационной программы ресторано-гостиничного предприятия.
9. Планирование численности персонала предприятия.
10. Планирование фонда оплаты труда.
11. Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.
12. Планирование затрат предприятия сферы гостеприимства.
13. Бизнес-план предприятия (ресторан, ресторан).

Тема 4: Планирование рисков организаций сферы HORECA

Перечень:

1. Риск-менеджмент в деятельности ресторано-гостиничного предприятия.
2. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия.
3. Методы анализа и оценки факторов риска деятельности.
4. Анализ инвестиционных рисков методом «дерева решений».
5. Анализ инвестиционных рисков методами имитационного моделирования.
6. Модели прогнозирования финансовой несостоятельности предприятия.

Тема 5: Методы контроля качества гостиничной и ресторанной деятельности

Перечень:

1. Управление качеством услуг в гостинице
2. Создание корпоративной системы менеджмента качества в гостинице
3. Модель контроля качества гостиничных услуг
4. Методы оценки качества гостиничных услуг
5. Методы контроля выполнения стандартов качества
6. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации

Тема 6: Организация контроля качества на предприятиях сферы гостеприимства

Перечень:

1. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере гостеприимства.
2. Система менеджмента качества в ресторане и гостинице.

3. Система подбора персонала и его обучение в ресторанно-гостиничном бизнесе.
4. Система контроля за качеством и стандартизацией процесса предоставления услуг в гостинице.
5. Система контроля степени удовлетворенности клиентов строится на основе анализа жалоб и предложений клиентов.
6. Сравнение качества услуг конкурентов с качеством предоставления собственных услуг.
7. Особенности контроля и управления качеством на гостиничном и ресторанном предприятии.
8. Основные инструменты контроля качества в соответствии с концепцией TQM.

Методические указания по написанию реферата/доклада

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; уметь использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходить к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

ОПРОС

Тема 1. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Цель организационной структуры.
2. Основные базовые принципы организационной структуры гостиничного

- предприятия.
3. Факторы формирования организационной структуры предприятия гостеприимства.
 4. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и её усовершенствование.
 5. Службы гостиничного и ресторанного предприятия.
- Вопрос 6. Пищевой комплекс гостиничного предприятия.

Тема 2. Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса

Перечень вопросов:

1. Каковы основные функции службы гостиничного предприятия?
2. Опишите основные службы ресторанного предприятия?
3. В чем отличие структуры службы F&V гостиницы и отдельного ресторана?
6. Какие методы обслуживания используются службой питания?
7. Значение и функции службы безопасности.
8. Охарактеризуйте деятельность отдела маркетинга.

Тема 3. Планирование гостиничной и ресторанной деятельности

Перечень вопросов:

1. Для чего необходимо планирование?
2. Какие цели и задачи у планирования?
3. Какие принципы планирования вы знаете?
4. По каким признакам можно классифицировать виды планирования?
5. Какова система планов, ее структура и основные показатели?
6. Какие методы разработки перспективных и текущих планов вы знаете? 1. В чем сущность и значение бизнес-планирования?
7. Какова структура бизнес-плана?
8. Каковы основные разделы бизнес-плана?
9. Какие цели преследуются при составлении бизнес-плана?
10. Кто на предприятии составляет бизнес-план?

Тема 4. Планирование рисков организаций сферы HORECA

Перечень вопросов:

1. В чем состоят цели и задачи риск-менеджмента в процессе функционирования ресторанно-гостиничного предприятия?
2. Каковы сущность и основные причины возникновения экологических рисков?
3. Что понимают под промышленным риском? Назовите особенности и причины его возникновения.
4. Какие виды инвестиционных рисков встречаются в индустрии гостеприимства?
5. С чем связаны внутренние и внешние предпринимательские риски?
6. Какие факторы риска являются основными для предпринимательского риска?
7. Каковы внутренние причины риска не востребоваемости гостиничных и ресторанных услуг?
8. Каковы внешние факторы риска не востребоваемости гостиничных и ресторанных услуг?
9. Дайте характеристику факторов риска неисполнения хозяйственных договоров.
10. Каковы условия возникновения и виды финансовых рисков?
11. Перечислите методы получения исходной информации с целью выявления факторов риска.
12. Что такое профиль риска и каковы принципы его построения?
13. В чем состоит метод протоколов риска и его значение для разработки антирисковых мероприятий?

Тема 5. Методы контроля качества гостиничной и ресторанной деятельности

Перечень вопросов:

1. Назовите основные определения понятий «качество», «качество услуги», «качество обслуживания».
2. Перечислите показатели качества гостиничных услуг.
3. Назовите основные методы оценки качества гостиничных услуг.
4. Какие этапы формирования системы качества на предприятии вы знаете?
5. Какие функции выполняет система управления качеством на гостиничном предприятии?

Тема 6. Организация контроля качества на предприятиях сферы гостеприимства

Перечень вопросов:

1. Дайте определение понятий «качество услуги» и «управление качеством обслуживания».
2. Рассмотрите и раскройте основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.
3. Охарактеризуйте основные причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами на примере интервальной модели качества.
4. Прокомментируйте утверждение, что постоянное повышение качества - это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на верности клиентуры.
5. По вашему мнению, предполагает ли высокое качество услуги ее высокую себестоимость?
6. Каков принцип оценки качества гостиничного обслуживания?
7. Что такое стандартизация и какова ее роль в процессе регламентирования деятельности гостиничного предприятия?

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачтено»	получение правильных ответов на вопросы не менее 50%
«незачтено»	получение правильных ответов на вопросы менее 50%

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

ПР № 1

Тема 1. Организационно-управленческая структура гостиничного и ресторанного предприятия

Задание:

1. Разработайте организационно-управленческую структуру для ресторано-гостиничного комплекса.
2. Разработайте организационно-управленческую структуру кафе на 50 мест.
3. Сформулируйте квалификационные требования, которые предъявляются к линейному руководителю службы приема и размещения.

Методические указания по выполнению практической работы

Каждый студент выбирает одну из тем задания и подготавливает презентацию (5-10 слайдов).

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

ПР №2

Тема 2. Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса

Задание:

Определите и обоснуйте, к каким функциям управления относятся приведенные в таблице управленческие решения:

Ответ нужно представить в форме таблицы:

Управленческие решения	Функции управления	Обоснование/пояснение
1. Необходимо провести маркетинговое исследование гостиничного рынка в городе Н. и определить возможный объем продаж за текущий год.		
2. Следует оценить достоверность и полноту информации о качестве услуг, предоставляемых в ресторанно-гостиничном комплексе «Sherhoff».		
3. Решение об экспорте спортивного инвентаря для тренажерных залов в Белоруссию было неправильным, так как покупательная способность населения не гарантирует устойчивый, масштабный, перспективный сбыт.		
4. Один из крупнейших банков Швеции - «Хандельсбанк» - на определенном этапе выхода из кризиса передал своим отделениям в разных районах страны право определять условия конкретных кредитов, распределив все акции банка между высшими и средними менеджерами.		
5. Следует установить скидки с цен на реализуемые услуги ресторана в размере от 5% розничной цены при		

повторной покупке и 10% при неоднократной покупке в течение года.		
6. Президент компании «Азимут» предоставил подразделениям компании автономию. С этого момента каждое подразделение имеет свой менеджмент и финансовую отчетность, а объединяет их общий бренд.		
7. Новый президент компании «Интурист» объявил ее открытым акционерным обществом, и более половины акций перешло во владение зарубежных компаний.		
8. Качество - главная цель компании по выпуску кондиционеров, поэтому входной проверке подвергаются все виды сырья и полуфабрикатов. Бракованные узлы и детали не выбрасывают, а направляют в отдел расследования для установления причин брака. Каждый день один или два кондиционера проходят специальные испытания управления.		

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	дана правильная характеристика 8 управленческим решениям
«хорошо»	дана правильная характеристика 6 управленческим решениям
«удовлетворительно»	дана правильная характеристика 4 управленческим решениям
«неудовлетворительно»	дана правильная характеристика менее, чем 4 управленческим решениям

ПР№3

Тема: Планирование рисков организаций гостиничной сферы

Задание:

На основе наиболее доступных методов получения исходной информации выявите десять весомых факторов риска в деятельности предприятия сферы гостеприимства постройте профиль риска на основе таблицы «Факторы и показатели риска предприятия сферы гостеприимства»:

№ п/п.	Фактор риска	Весовой коэффициент фактора риска	Степень возможного проявления риска	Показатель риска

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	построение профиля риска на основе 10 весомых факторов
«хорошо»	построение профиля риска на основе 8 весомых факторов
«удовлетворительно»	построение профиля риска на основе 5 весомых факторов
«неудовлетворительно»	построение профиля риска на основе менее чем 5 весомых факторов

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

КР №1

Тема: Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия

Задание. Охарактеризуйте показатели эффективности организационно-управленческой структуры ресторана.

Показатели	Характеристика
Выражающие результаты деятельности гостиницы	
Характеризующие организацию процесса управления	
Характеризующие рациональность организационной структуры и ее технико-организационный уровень	

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	выполнение по трем группам показателей
«хорошо»	выполнение по двум группам показателей
«удовлетворительно»	выполнение по одной группе показателей
«неудовлетворительно»	отсутствие характеристики по всем группам показателей

КР №2

Тема: Планирование гостиничной деятельности

Задание: Рассчитать планируемую численность горничных для гостиницы по вариантам:

Показатели	Номер варианта								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Количество номеров	50	80	120	110	150	200	210	250	130
Дневная выработка одной	16	10	15	12	14	20	18	16	10

горничной									
Прогнозируемая загрузка номерного фонда, %	75	80	70	85	90	60	65	70	80
Количество выходных дней	104	100	102	101	104	102	100	101	103
Количество больничных дней	10	8	12	11	7	8	9	13	10
Количество праздничных дней	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Количество отпускных дней	26	26	26	26	26	26	26	26	26

Методические указания по выполнению контрольной работы

Обучающийся для выполнения контрольной работы выбирает вариант по последней цифре своего порядкового номера в списке группы, если его номер 10, 20 или 30, то по первой цифре.

Пример расчета:

Исходные данные для расчета:

- номерной фонд отеля – 100 номеров;
- коэффициент загрузки отеля – 80 %;
- дневная выработка одной горничной -16 комнат;
- количество выходных дней – 104;
- количество больничных дней – 10;
- количество праздничных дней – 12;
- количество отпускных дней – 26.

Решение:

1. Определим количество занятого номерного фонда:
 $100 \text{ номеров} \times 80\% / 100\% = 80 \text{ номеров}$
 2. Определим ежедневную потребность в горничных:
 $80 \text{ номеров} / 16 \text{ комнат} = 5 \text{ чел.}$
 3. Вычислим количество рабочих дней в году:
 $365 - 104 - 10 - 12 - 26 = 213 \text{ дней}$
 4. Рассчитываем необходимое число человеко-дней в год:
 $5 \text{ чел.} \times 365 \text{ дней} = 1825 \text{ человеко-дней;}$
 5. Определим планируемую численность горничных для обслуживания гостей, чтобы справиться с объемом работ:
 $1825 / 213 = 8,5$ или
 $365 / 213 = 1,7 \quad 1,7 \times 5 = 8,5$
- Ответ: планируемая численность горничных – 8,5 (9 человек)

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	правильное выполнение пяти действий решения задачи
«хорошо»	выполнение четырех действий
«удовлетворительно»	выполнение трех действий
«неудовлетворительно»	выполнение менее трех действий