

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 22.06.2023 10:09:51

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

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

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.О.29 Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов
Основная профессиональная образовательная программа	43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

Содержание (рабочая программа)

Стр.

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

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

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Ресторанное дело, Консультационный проект, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Технологии работы в социальных сетях, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса, Введение в специальность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Управление рестораном, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Организация и управление производством

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

Изучение дисциплины Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-3	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	подходы к оценке качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного

		учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятий и оценивать их эффективность	и ресторанного бизнеса
--	--	---	------------------------

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	56.3/1.56
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	53.7/1.49
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	6.3/0.18
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	103.7/2.88
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				

							образовательной программе
1.	Управление бизнес-процессами гостиниц	9	18			26	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Управление бизнес-процессами ресторанов	9	18			27,7	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	34					
	Итого	18	36	0.3	2	53.7	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР		
	Практич. занятия						
1.	Управление бизнес-процессами гостиниц	1	1			51	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Управление бизнес-процессами ресторанов	1	1			52,7	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	34					
	Итого	2	2	0.3	2	103.7	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Управление бизнес-процессами гостиниц	лекция	Бизнес-процессы гостиниц
		лекция	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения
		лекция	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания
		лекция	Управление бизнес-процессами гостиниц
		лекция	Технологии организации питания в гостинице
		лекция	Организация и управление работой служб гостиниц и аналогичных средств размещения
2.	Управление бизнес-процессами ресторанов	лекция	Бизнес-процессы ресторанов и предприятий общественного питания
		лекция	Структура системы управления предприятиями общественного питания
		лекция	Методика организации управления на предприятиях общественного питания
		лекция	Управление бизнес-процессами предприятий общественного питания

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации

педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Управление бизнес-процессами гостиниц	практическое занятие	Бизнес-процессы гостиниц
		практическое занятие	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения
		практическое занятие	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания
		практическое занятие	Управление бизнес-процессами гостиниц
		практическое занятие	Технологии организации питания в гостинице
		практическое занятие	Организация и управление работой служб гостиниц и аналогичных средств размещения
2.	Управление бизнес-процессами ресторанов	практическое занятие	Бизнес-процессы ресторанов и предприятий общественного питания
		практическое занятие	Структура системы управления предприятиями общественного питания
		практическое занятие	Методика организации управления на предприятиях общественного питания
		практическое занятие	Управление бизнес-процессами предприятий общественного питания

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

Иная контактная работа

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

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

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Управление бизнес-процессами гостиниц	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление бизнес-процессами ресторанов	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

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

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511154>

2. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для

вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09385-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517266>

3. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>

Дополнительная литература

1. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511418>

2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511132>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

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

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

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

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

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

5.5. Специальные помещения

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

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

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

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

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

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):

	подходы к оценке качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Пороговый	основы управления качеством бизнес-процессов и услуг	внедрять основы управления качеством бизнес-процессов и услуг	навыками управления качеством бизнес-процессов и услуг
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы управления качеством бизнес-процессов и услуг, подходы к оценке качества оказания услуг	внедрять основы управления качеством бизнес-процессов и услуг, подходы оценки качества оказания услуг	навыками управления качеством бизнес-процессов и услуг, подходами оценки качества оказания услуг
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы управления качеством бизнес-процессов и услуг, подходы к оценке качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятий и оценивать их эффективность	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса
Пороговый	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы планирования деятельности предприятий	используя различные источники информации, анализировать процессы	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и

	гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования	на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия	социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятий и оценивать их эффективность	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Управление бизнес-процессами гостиниц	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	оценка докладов; тестирование	экзамен
2.	Управление бизнес-процессами ресторанов	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	оценка докладов; тестирование	экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Управление бизнес-процессами гостиниц	1. Взаимодействие социально - экономических и организационно-технологических факторов управления. 2. Власть, партнерство и эффективность менеджмента 3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма 4. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента 5. Инновационный и креативный потенциал менеджмента 6. Использование в управлении методов психологии 7. История зарождения профессионального менеджмента 8. Концепция антикризисного управления организацией 9. Кризисы и цикличность в развитии организации 10. Лидерство и стиль управления 11. Методология и организация нововведений в менеджменте 12. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.

	<p>13 Модель современного менеджера</p> <p>14 Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма</p> <p>15 Особенности российского менеджмента</p> <p>16 Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме</p> <p>17 Роль информации в менеджменте организации</p> <p>18 Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента</p> <p>19 Сравнительный анализ американского и японского менеджмента</p> <p>20 Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента</p> <p>21 Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.</p> <p>22 Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.</p> <p>23 Управление проектами в условиях современного менеджмента.</p> <p>24 Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.</p> <p>25 Формирование и развитие этики менеджмента в туризме</p> <p>26. Бизнес-процессы гостиниц</p> <p>27. Управление бизнес-процессами гостиниц</p>
Управление бизнес-процессами ресторанов	<p>1. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания</p> <p>2 Менеджмент ресторанных услуг</p> <p>3 Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>4 Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии</p> <p>5 Особенности обслуживания туристских гостиниц</p> <p>6 Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое)</p> <p>7 Особенности банкетного и корпоративного обслуживания</p> <p>8 Мировые кухни</p> <p>9 Методы сервировки стола в ресторане</p> <p>10 Санитарные требования к помещениям, оборудованию технологии обслуживания в системе питания</p> <p>11 Бизнес-процессы ресторанов и предприятий общественного питания</p> <p>12 Управление бизнес-процессами ресторанов и предприятий общественного питания</p>

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Коллективные средства размещения:

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

2. Индивидуальные средства размещения:

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

3.Аппартамент:

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

4. По продолжительности работы выделяют:

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

5. По функциональному назначению выделяют:

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

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

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

7. Требования к бизнес-отелям:

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

8. Требования к конгресс-отелям:

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

9. Ботель-это

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

10. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

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

б) все варианты ответов

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

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

12. К типам предприятий общественного питания не относятся:

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

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

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

14. Какой метод обслуживания используется в кофейнях:

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

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

- 1) Люкс;
- 2) Высший;
- 3) Первый

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

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

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

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

18. Укажите, что из перечисленного является источником сырья в общественном питании:

- 1) Государственные предприятия пищевой промышленности;
- 2) Частные фирмы изготовляющие продукты питания;
- 3) Фермерские хозяйства;

4) Торговцы на рынке

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

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

20. В каком порядке должен приниматься товар на складе:

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

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление бизнес-процессами гостиниц	<ol style="list-style-type: none">1. Взаимодействие социально - экономических и организационно-технологических факторов управления.2 Власть, партнерство и эффективность менеджмента3 Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма4 Дифференциация и интеграция в системе менеджмента5 Инновационный и креативный потенциал менеджмента6 Использование в управлении методов психологии7 История зарождения профессионального менеджмента8 Концепция антикризисного управления организацией9 Кризисы и цикличность в развитии организации10 Лидерство и стиль управления11 Методология и организация нововведений в менеджменте12 Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.13 Модель современного менеджера14 Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма15 Особенности российского менеджмента16 Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме17 Роль информации в менеджменте организации18 Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента19 Сравнительный анализ американского и японского менеджмента20 Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента21 Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.22 Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.23 Управление проектами в условиях современного менеджмента.24 Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.25 Формирование и развитие этики менеджмента в туризме26. Бизнес-процессы гостиниц27. Управление бизнес-процессами гостиниц
Управление бизнес-процессами ресторанов	<ol style="list-style-type: none">1. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания2 Менеджмент ресторанных услуг3 Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса4 Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии5 Особенности обслуживания туристских гостиниц

	6 Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое) 7 Особенности банкетного и корпоративного обслуживания 8 Мировые кухни 9 Методы сервировки стола в ресторане 10 Санитарные требования к помещениям, оборудованию технологии обслуживания в системе питания 11 Бизнес-процессы ресторанов и предприятий общественного питания 12 Управление бизнес-процессами ресторанов и предприятий общественного питания
--	---

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

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«хорошо»	Стандартный ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«удовлетворительно»	Пороговый ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне