

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 25.07.2023 12:54:12
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ad0110a181991

Приложение 3
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) Менеджмент на предприятиях рес-
торанно-гостиничного бизнеса и туризма

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05 УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

**Направленность (профиль) программы: Менеджмент на предприятиях
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма**

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Год начала подготовки 2022

Краснодар – 2021 г.

Составитель к.э.н., доцент КЭУ И.Ю. Лопатина

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры экономики и управления
протокол № 6 от «28» января 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	5
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	17
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	17
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	17
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ.....	18
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ.....	18
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	18
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19
V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	19
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	19
АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	30

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» является формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления обслуживанием на предприятиях индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса и привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачи учебной дисциплины «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» заключаются в:

- формировании умений в области применения и развития методов управления качеством обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;

- формировании навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений организации процесса обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса и предприятиях питания.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» относится к вариативной части учебного плана.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	очная	очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3 ЗЕТ	
Объем дисциплины в акад. часах	108	
Промежуточная аттестация: форма	Зачет	Зачет
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:	36	16
1. Контактная работа на проведение занятий лекционного и семинарского типов, всего часов, в том числе:	34	14
• лекции	12	6
• практические занятия	22	8
• лабораторные занятия	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК)(заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)		-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	2	2
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)		-
5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии		-

заочников (Каттэк)		
Самостоятельная работа (СР), всего:	72	92
в том числе:		
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк) <i>(заполняется при наличии экзамена по дисциплине)</i>		-
• самостоятельная работа в семестре (СРС)	72	92
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу <i>(заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)</i>	-	-
• изучение ЭОР	32	40
• изучение онлайн-курса или его части	-	-
• выполнение индивидуального проекта		-
• и другие виды	40	52

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
ПК-1 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-1.2. 3-1. Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных ПК-1.2. У-1. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания
ПК-5 Организация труда персонала	ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенностей производства и деятельности организации	ПК-5.1. 3-1. Знает методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; ПК-5.1. 3-2. Знает системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; ПК-5.1 3-3. Знает основы технологии производства и деятельности организации ПК-5.1. У-1. Умеет внедрять методы рациональной организации труда; ПК-5.1.У-2. Умеет разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для обучающихся очной формы обучения

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы					Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения <i>(знания, умения)</i>	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа /КЭ, Каггэк, Кагт					
Семестр 5											

1.	<p>Тема 1. Система обслуживания и характеристика деятельности в сфере обслуживания</p> <p>Методологические основы деятельности в сфере обслуживания. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности. Современный сервис: принципы и тенденции. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Виды сервиса. Фирменный сервис. Сервисная организация как субъект хозяйственной деятельности. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса. Клиенториентированные технологии.</p>	2	2	-	-	12	16	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	-
----	---	---	---	---	---	----	----	------------------	---	-------	---	---

2.	<p>Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей</p> <p>Характеристика и классификация услуг. Новые и перспективные виды услуг. Услуги гостеприимства и туризма. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг. Сущность и особенности гостиничных услуг. Понятие и характеристики гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта и его потребительские свойства.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	-	К.	Э.
3.	<p>Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере</p> <p>Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы. Организация обслуживания клиентов гостиниц. Основные виды обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса. Управление процессами обслуживания в гостинице. Сервисная деятельность служб гостиницы. Процесс обслуживания клиентов гостиницы. Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	К.	Э.

4.	<p>Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса</p> <p>Классификация предприятий общественного питания. Концепция ресторанного сервиса. Служба обслуживания на предприятиях питания, функции. Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.</p> <p>Методы обслуживания на предприятиях питания (в том числе в гостиничных комплексах).</p> <p>Особенности трудовой деятельности работника ресторана. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Подготовка и процесс обслуживания гостей.</p> <p>Виды специального обслуживания.</p> <p>Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	-	Т.	Э.
----	---	---	---	---	---	----	----	------------------	---	---	----	----

5.	<p>Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Требования к персоналу предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Организация аттестации персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Системы оплаты труда персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	Э.
6.	<p>Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе</p> <p>Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном и ресторанном сервисе. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания. Морально-психологический климат в коллективе.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	Э.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Камт)</i>					-/2	2					

	Итого	12	22	-	-	72/2	108				
--	--------------	-----------	-----------	----------	----------	-------------	------------	--	--	--	--

Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для обучающихся очно-заочной формы обучения

Таблица 3.1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы					Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/КЭ, Каттэк, Катт					
Семестр 5											

1.	<p>Тема 1. Система обслуживания и характеристика деятельности в сфере обслуживания</p> <p>Методологические основы деятельности в сфере обслуживания. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности. Современный сервис: принципы и тенденции. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Виды сервиса. Фирменный сервис. Сервисная организация как субъект хозяйственной деятельности. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса. Клиенториентированные технологии.</p>	1	2	-	-	12	15	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	-
----	---	---	---	---	---	----	----	------------------	---	-------	---	---

2.	<p>Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей</p> <p>Характеристика и классификация услуг. Новые и перспективные виды услуг. Услуги гостеприимства и туризма. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг. Сущность и особенности гостиничных услуг. Понятие и характеристики гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта и его потребительские свойства.</p>	1	2	-	-	12	15	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	-	К.	Э.
3.	<p>Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере</p> <p>Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы. Организация обслуживания клиентов гостиниц. Основные виды обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса. Управление процессами обслуживания в гостинице. Сервисная деятельность служб гостиницы. Процесс обслуживания клиентов гостиницы. Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса.</p>	2	-	-	-	18	20	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	К.	Э.

4.	<p>Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса</p> <p>Классификация предприятий общественного питания. Концепция ресторанного сервиса. Служба обслуживания на предприятиях питания, функции. Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.</p> <p>Методы обслуживания на предприятиях питания (в том числе в гостиничных комплексах).</p> <p>Особенности трудовой деятельности работника ресторана. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Подготовка и процесс обслуживания гостей.</p> <p>Виды специального обслуживания.</p> <p>Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.</p>	2	-	-	-	16	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	-	Т.	Э.
----	---	---	---	---	---	----	----	------------------	---	---	----	----

5.	<p>Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Требования к персоналу предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Организация аттестации персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Системы оплаты труда персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p>	-	2	-	-	18	20	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	Э.
----	---	---	---	---	---	----	----	------------------	---	-------	---	----

6.	Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном и ресторанном сервисе. Культура обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса. Качество обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания. Морально-психологический климат в коллективе.	-	2	-	-	16	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	Э.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>					/2	2					
	Итого	6	8	-	-	92/2	108					

Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:

Групповая дискуссия (Гр.д.)

Формы текущего контроля:

Тест (Т.)

Кейс (К.)

Формы заданий для творческого рейтинга:

Эссе (Э.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 352 с.
Режим доступа: по подписке. <https://znanium.com/read?id=391634>
2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091875> (дата обращения: 29.01.2022). – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>
3. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 236с. - Электронно-библиотечная система "znanium.com": <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>

Дополнительная литература:

1. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=390714>
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=341834>
3. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 242 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=378099>
4. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 320 с.
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=340840>
5. Современные проблемы туризма и сервиса - 2021: сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской научно-практической конференции 29 апреля 2021 г. / под ред. О. Е. Афанасьева, Е. В. Юдиной. - Москва: РГУТиС, 2021. - 386 с.
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=393638>

Нормативные правовые документы:

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 18.07.2019). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
3. Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 23.04.2018) "Об обществах с ограниченной ответственностью" Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17819/

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. <http://www.consultant.ru> – Справочно-правовая система Консультант Плюс;
2. <https://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система Гарант.

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. <http://www.gks.ru> - Росстат – федеральная служба государственной статистики
2. <https://web.archive.org/web/20150629110619/http://ecsocman.hse.ru/docs/16000091/> - **Федеральный** образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент
3. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования elibrary.ru <http://elibrary.ru>
4. www.economy.gov.ru - Базы данных Министерства экономического развития и торговли России

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: <https://www.big-big.ru/besplatno/window.edu.ru.html>
- <https://www.mevriz.ru/> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Операционная система Windows 10
Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,
Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- Расширенный Rus Edition,
PeaZip,
Adobe Acrobat Reader DC

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (*практические занятия*):

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

для самостоятельной работы, в том числе для курсового проектирования:

- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
- Методические указания по подготовке и оформлению рефератов.

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 4

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (<i>зачет</i>)	40
ИТОГО	100

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ¹

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных материалов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

¹ В данном разделе приводятся примеры оценочных материалов

Тематика курсовых работ/проектов

Курсовая работа по дисциплине «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» учебным планом не предусмотрена

Перечень вопросов к зачету:

1. Методология сервисной деятельности.
2. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности.
3. Современный сервис: принципы и тенденции.
4. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.
5. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества.
6. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
7. Классификация средств размещения. Типология гостиниц.
8. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы.
9. Организация обслуживания клиентов гостиниц. Цикл обслуживания гостя в гостинице.
10. Организация обслуживания в гостиницах: бронирование мест, функции службы бронирования, типы бронирования.
11. Организация обслуживания в гостиницах: встреча, прием, размещение.
12. Организация обслуживания в гостиницах: расчеты с клиентом.
13. Обслуживание гостевых номеров, холлов, фойе. Дополнительные услуги гостиниц.
14. Организация обслуживания на предприятиях питания гостиниц.
15. Служба обслуживания на предприятиях питания, функции.
16. Методы обслуживания на предприятиях питания (в том числе в гостиничных комплексах).
17. Основные виды обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.
18. Понятие и основные характеристики услуг.
19. Классификация сервисных услуг.
20. Новые и перспективные виды услуг.
21. Сущность и особенности гостиничных услуг.
22. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
23. Структура гостиничного продукта и его потребительские свойства.
24. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных процесса.
25. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
26. Система оценки качества гостиничного обслуживания.
27. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности.
28. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы обслуживания.
29. Клиенториентированные технологии в сфере обслуживания.
30. Управление процессами обслуживания в гостинице.
31. Правила и стандарты общения персонала с клиентами гостиницы.
32. Сервисная деятельность служб гостиницы.
33. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
34. Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.
35. Корпоративная культура предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
36. Требования к персоналу предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
37. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
38. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
39. Организация аттестации персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
40. Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
41. Системы оплаты труда персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.

42. Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
43. Классификация предприятий общественного питания.
44. Меню и прейскуранты. Характеристика меню различных видов. Требования к составлению и оформлению меню.
45. Культура обслуживания на предприятиях питания. Порядок и очередность обслуживания гостей.
46. Кадровая политика на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
47. Концепция ресторанного сервиса.
48. Особенности трудовой деятельности обслуживающего персонала ресторана.
49. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
50. Подготовка и процесс обслуживание гостей ресторана.
51. Основные виды специального обслуживания.
52. Сервисная деятельность с учетом различных особенностей обслуживания.
53. Культура обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
54. Качество обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
55. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
56. Конфликты в гостиничном и ресторанном сервисе.
57. Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
58. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания.
59. Зарубежный опыт управления обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
60. Повышение эффективности управления обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.

Практические задания к зачету

1. Начальника отдела кадров Громова И.С. назначили на должность заместителя директора по управлению персоналом организации, где он работает. Это привело к росту размеров вознаграждения за труд и способствовало реализации стремления работника к продвижению по службе. Определите вид карьеры Громова И.С.

2. Среднесписочная численность работников предприятия в отчетном периоде составила 2200 чел. В течение отчетного года было принято 250 чел.; отправлено на пенсию 10 чел., призвано в армию 42 чел., высвобождено по сокращению штатов 120 чел., выбыло по собственному желанию 20 чел., уволено за прогул 6 чел. Укажите, как рассчитывается коэффициент текучести персонала. Рассчитайте коэффициент текучести персонала (в%) на предприятии в отчетном периоде.

3. Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. С Вашей точки зрения, как должен поступить руководитель в подобной ситуации (при необходимости выбрать несколько вариантов ответа)?

- назначить одного из сотрудников наставником новичка и попросить помочь адаптироваться
 - опекать новичка, контролировать его действия и защищать от критики других сотрудников
 - не вмешиваться в процесс адаптации, чтобы новичок сам решал свои проблемы
 - представить новичка коллективу подразделения.
4. Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

- пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;

- попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;
- лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;
- выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

5. Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

- установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и примера других;
- попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии;
- выбрать наиболее авторитетных членов трудового коллектива, поручить им разобраться в сложившейся ситуации и предложить меры по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.;
- изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

6. Руководство приняло решение включить в систему мотивации предприятия материальное поощрение работников. В базовом периоде численность персонала предприятия составила 1250 чел. В плановом периоде намечено увеличить объем выпускаемой продукции на 6%, фонд зарплаты на 5%, среднюю зарплату на 4%.

Определите плановую численность персонала.

7. Вследствие негативного влияния конфликта на отношения в коллективе было отмечено ухудшение морально-психологического климата и увеличение текучести персонала организации. Среднесписочная численность работающих на предприятии - 2100 чел. В течение года уволено по разным причинам 250 чел., в т.ч. по личному желанию и за нарушения 180 чел. Принято на работу – 230 чел. Рассчитайте коэффициенты текучести персонала.

8. В связи с расширением деятельности, на предприятии, в соответствии с концепцией специализированного обучения, было проведено обучение персонала в количестве 10 чел.

Расходы на обучение одного специалиста – 2 тыс. руб. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет. Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников составила 3 тыс. руб. Рассчитайте эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда (в тыс. руб.).

9. Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

Вы ведете отбор кандидатов на вакантную должность Вашего предприятия. При разговоре с некоторыми из них Вы выясняете, что они не имеют своей целью получение работы в Вашей организации. Каких кандидатов Вы отберете для работы: тех, кто стремится к работе именно в Вашей фирме, или будете руководствоваться какими-либо другими критериями?

10. Новый работник Вашего отдела постоянно говорит о том, что он выполняет задание, порученное ему, намного лучше и быстрее своего коллеги, с которым совместно работает. Но на деле оказывается, что это не так. Вы приглашаете его на беседу и говорите:...

11. Вы находитесь в поиске работы. На очередном конкурсном отборе Вам предлагают заполнить анкету. В графы «Ф.И.О.», «Пол», «Профессия» Вы вписываете свои данные автоматически, а вот над графой «Цель» Ваша авторучка «замерла». Сформулируйте цель так, чтобы Вы прошли отбор и заинтересовали работодателя.

12. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информа-

ции через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом, он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какой вид коммуникаций использовал руководитель в данной ситуации?

- формальные
- неформальные.

13. Представьте себе, что обсуждаемая проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что рассматриваемая проблема не столь важна для Вас, и Вы не хотите тратить силы на решение данной проблемы. При этом противоположная сторона (Ваш коллега) обладает значительно большей властью. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

14. Проанализируйте ситуацию. Вы претендуете на вакантную должность. Во время собеседования Вас неожиданно спрашивают: «Хотели бы Вы занять место Вашего руководителя?» Вы понимаете, что интервьюер хочет знать, насколько Вы склонны к конфронтации, насколько Вы честолюбивы и высокомерны. Также он хочет выяснить, насколько Вы ориентированы на достижение цели.

Как Вам следует ответить, чтобы иметь шанс получить это место работы? Выберите наиболее подходящий ответ.

- «Нет, что Вы! Я не претендую на место моего руководителя».
- «Почему бы и нет? Мой опыт и знания вполне позволяют мне этого желать».
- «Если через некоторое время мой руководитель получит повышение, я надеюсь внести в это достаточно весомый вклад. Я ищу руководителя, который поможет мне развить мои способности и вырасти вместе с ним».
- Иной вариант.

15. Проанализируйте ситуацию.

Сотрудник Степанов А.И. занимает рядовую должность в одном из подразделений организации. При этом он постоянно получает приглашения на недоступные другим сотрудникам встречи, совещания как формального, так и неформального характера, имеет доступ к неформальным источникам информации, отдельные важные поручения руководства. При этом уровень оплаты его труда существенно превышает вознаграждение за работу в занимаемой должности.

К какому виду карьеры относится карьера Степанова А.И.?

16. В результате неблагоприятных факторов производительность труда персонала компании «ХХХ» снизилась с 8900 руб. до 8220 руб. Вследствие этого денежная выручка при постоянной численности персонала 25 чел. уменьшилась на _____ тыс. руб.

17. За счет благоприятных факторов объем выручки кафе «Веранда» увеличился с 7630 тыс. руб. на 21%. Прирост производительности труда при постоянной численности персонала 18 чел. составил _____ тыс. руб.

18. В результате стимулирующих мероприятий объем продаж предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса увеличился на 575 тыс. руб. При условии, что доля прибыли от продаж в денежной выручке составляет 12%, прирост прибыли от продаж составит _____ тыс. руб.

19. Для поощрения новаторов руководство компании «Дюна» приняло решение об увеличении фонда оплаты труда с 1230 тыс. руб. на 11%. К поощрению представлены 9 чел. Дополнительные выплаты на каждого сотрудника составили _____ тыс. руб.

20. Руководитель ООО «Старый Колодец» (численность персонала 28 чел.) использует стиль управления, характеризующийся централизацией власти, единоличным принятием решений, жесткой дисциплиной и контролем. Стиль управления, используемый руководителем ООО «Старый Колодец», называется:

- либеральный
- консультативный
- авторитарный
- адаптивный

Каковы могут быть последствия выбранного стиля руководства в ООО «Старый Колодец»:

- развитие неформального общения, разрыв личных связей
- расширение полномочий и ответственности
- снижение квалификации и производительности труда
- рост текучести и неудовлетворенности трудом

Какова текучесть персонала в ООО «Старый Колодец» (в %), если из организации за год по собственному желанию уволились 7 чел.

21. В кафе «Алазани» с численностью 15 чел. производительность труда снизилась на 3200 руб. Вследствие этого потери денежной выручки составили _____ тыс. руб.

22. Руководитель ресторана «Матрёшка» Светлана А., помимо профессиональных компетенций, обладает привлекательными личными качествами, которые вызывают симпатии и уважение со стороны персонала, желание подчиняться, а иногда – подражать руководителю.

Форма власти в данной организации называется:

- диктаторской
- принудительной
- харизматической
- экспертной

23. Руководитель гостиницы «Центральная» Андрей С. в контактах с деловыми партнерами и подчиненными часто использует способ делового общения, который характеризуется отношением к партнеру как к средству достижения цели. Андрей С. нередко манипулирует фактами, уклоняется от прямых ответов, использует неоднозначные выражения.

Способ общения, используемый руководителем гостиницы «Центральная», называется:

- соперничество
- сотрудничество
- манипулирование
- согласие

24. Вследствие ошибок в системе управления в ресторане «Угли-Угли» возросли стрессовые нагрузки на персонал. Последствиями индивидуального стресса являются следующие виды изменений (укажите не менее двух вариантов ответа):

- физиологические
- организационные
- психологические
- технические

В результате неблагоприятных факторов производительность труда персонала компании «Угли-Угли» снизилась с 8900 руб. до 8220 руб. Вследствие этого денежная выручка при постоянной численности персонала 25 чел. уменьшилась на _____ тыс. руб.

25. В ресторане «Свит Хоум» возникли конфликтные взаимоотношения между работниками отдела по работе с клиентами и службы доставки готовых блюд. Установите последовательность процедуры разрешения конфликтной ситуации:

- 1 установление цели – согласование пожеланий клиентов о времени доставки готовых блюд с необходимостью рационализации движения транспорта фирмы
- 2 определение ограничений по условиям доставки (время доставки по часам и дням недели, периодичность доставки, частота движения)
- 3 установление критериев оценки работы (удовлетворенность покупателей, материальные затраты, удовлетворенность персонала и др.)
- 4 выработка альтернативных вариантов решения проблемы, выбор оптимального из них

26. Какую функцию менеджмента следует использовать руководству ресторана «Максимус» для повышения заинтересованности персонала в результатах труда:

- планирование
- контроль
- мотивация

организация

При увеличении стимулирующих выплат в среднем на 3,5 тыс. руб./чел. при численности персонала 24 чел. расходы на оплату труда в организации увеличатся на _____ тыс. руб.

27. Руководство гостиницы «Дюна» приняло решение о внедрении инноваций в работу организации. Это вызвало негативную реакцию персонала в виде неприятия и сопротивления. Данное явление называется:

- инновационный сбой
- инновационный спад
- инновационный барьер
- инновационный кризис

Для повышения инновационной активности персонала компании «Дюна» целесообразно:

- введение системы отчетов
- профессиональное развитие и обучение
- жесткая система контроля
- поощрение творчества и инициативы

Для поощрения новаторов руководство компании «Дюна» приняло решение об увеличении фонда оплаты труда с 1230 тыс. руб. на 11%. К поощрению представлены 9 чел. Дополнительные выплаты на каждого сотрудника составили _____ тыс. руб.

28. В ресторане «Ваниль» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,14 руб. расходов на оплату труда. При объеме денежной выручки 8250 тыс. руб. размер оплаты труда работников составил _____ тыс. руб.

29. Представьте себе, что Вы - руководитель подразделения и Вам нужно подобрать наиболее эффективные средства воздействия на трех подчиненных.

1) Николай Иванович, 54 года. Женат, имеет взрослых сыновей, старший работает в банке, младший заканчивает в этом году университет. Николай Иванович - отличный специалист, к нему часто обращаются за советом другие сотрудники. Он очень спокойный, мягкий человек. Что Вас волнует - это его обидчивость и желание настоять на своей правоте.

2) Алексей, 24 года, холост. Молодой специалист, талантливый, амбициозный. Иногда не рассчитывает свои силы, беря на себя слишком трудные задачи, из-за чего бывают срывы сроков выполнения работ и конфликты с другими сотрудниками.

3) Оксана, 22 года, замужем, имеет маленького ребенка. С ребенком сидит приходящая няня. Оксана - хороший секретарь, она исполнительна, добросовестна. Сотрудники считают, что на нее можно положиться. Не так давно ей предложили перейти в отдел маркетинга с более высоким окладом, но она отказалась, потому что там пришлось бы регулярно задерживаться на работе, а этого делать она не может из-за ребенка.

Что, по Вашему мнению, может компенсировать недостаточный уровень оплаты труда для Николая Ивановича, для Алексея и Оксаны? Выберите из списка по два самых значимых фактора для каждого сотрудника: хороший климат в коллективе; гибкий график работы; возможности для проявления инициативы и самостоятельности; развитие профессиональной карьеры; справедливая оценка трудового вклада; уверенность в завтрашнем дне.

30. Для поощрения новаторов руководство ресторана «Альянс» приняло решение об увеличении фонда оплаты труда с 1230 тыс. руб. на 11%. К поощрению представлены 9 чел. Дополнительные выплаты на каждого сотрудника составили _____ тыс. руб.

Типовые тестовые задания к зачету:

Задание 1.

В классификации гостиниц РФ отмечается, что при присвоении гостинице определённой категории наряду с прочими требованиями учитываются (выберите не менее 2-х вариантов ответа):

а) номенклатура и качество услуг

- б) уровень обслуживания
- в) система мотивации персонала
- г) повышение квалификации персонала

Задание 2.

Приведите в соответствие виды обслуживания в ресторане и их характеристики:

- | | |
|---|---|
| а) порционный, или американский, вид обслуживания | 1) еду приносят на больших блюдах (или в чашах); на сервировочном (приставном) столике ее раскладывают по тарелкам |
| б) семейный, или английский, вид обслуживания | 2) блюда порционируют и оформляют на индивидуальные тарелки на кухне, официанту остается только поставить еду на тарелке перед гостем |
| в) французский вид, или обслуживание за столом | 3) всю еду (закуски, супы, горячие блюда, десерты) выкладывают на отдельные сервировочные столы, откуда гости ее берут в необходимых количествах и возвращаются за свои столики, которые уже сервированы приборами и посудой, причем количество подходов может быть неограниченным |
| г) сервис в виде шведского стола | 4) подчеркивает элегантность сервиса и требует присутствия целой бригады официантов или по крайней мере старшего официанта и помощника официанта; еду сервируют в зале возле столика гостя, куда ее подвозят на сервировочной тележке; на ней же может проходить последняя стадия приготовления блюда |

Задание 3.

Способы повышения качества обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса (*укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) повышение эффективности управления предприятием
- б) повышение удовлетворенности клиентов
- в) наличие односторонней связи между сотрудниками и руководством - «сверху вниз»
- г) мотивация персонала

Задание 4.

Профессиональная этика работника ресторана – это:

- а) совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию гостей
- б) организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений
- в) совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.
- г) услуга по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд, оказываемая квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта в сочетании с организацией досуга

Примеры тем групповых дискуссий:

1. Значение гостиничного сервиса в туристской индустрии.
2. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.
3. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества.

4. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса.
5. Новые и перспективные виды услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
6. Особенности трудовой деятельности работника ресторана.
7. Клиенториентированные технологии в сфере обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
8. Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.
9. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания.

Тематика эссе:

1. Культура обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса: современный взгляд.
2. [Инновационные сервисные технологии в гостиничном бизнесе.](#)
3. Гостиничная индустрия: проблемы и пути решения.
4. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
5. Современный сервис: принципы и тенденции.
6. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
7. Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса: проблемы и пути решения.

Типовая структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<i>Вопрос 1. Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.</i>	<i>15</i>
<i>Вопрос 2 Инновационный менеджмент на предприятиях сферы обслуживания.</i>	<i>15</i>
<i>Практическое задание</i>	<i>10</i>

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Таблица 5

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования	Знает верно и в полном объеме: - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и формы материального и нематериального	Продвину-тый

			<p>стимулирования труда персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы технологии производства и деятельности организации <p>Умеет верно и в полном объеме:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания - внедрять методы рациональной организации труда; - разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности 		
70 – 84 баллов	«зачтено»	ПК-1.2 ПК-5.1	<p>труса для различных категорий персонала, особенно-стей производства и деятельности организации</p> <p>ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенно-стей производства и деятельности организации</p>	<p>Знает с незначительными замечаниями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; - основы технологии производства и деятельности организации <p>Умеет с незначительными замечаниями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания - внедрять методы рациональной организации труда; - разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности 	Повышенный
50 – 69 баллов	«зачтено»	ПК-1.2 ПК-5.1	<p>ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации, планирования и контроля деятельности 	Базовый

			<p>предприятия питания</p> <p>ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенно стей производства и деятельности организации</p>	<p>подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; - основы технологии производства и деятельности организации <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания - внедрять методы рациональной организации труда; - разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности 	
менее 50 баллов	«не зачтено»	ПК-1.2 ПК-5.1	<p>ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенно стей производства и деятельности организации</p>	<p>Не знает на базовом уровне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; - основы технологии производства и деятельности организации <p>Не умеет на базовом уровне:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания - внедрять методы рациональной организации труда; - разрабатывать и оформлять документы 	Компетенции не сформированы

				по направлению дея- тельности	
--	--	--	--	----------------------------------	--

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05 УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕ-
СТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Направление подготовки **38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность (профиль) программы
«МЕНЕДЖМЕНТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧ-
НОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА»

Уровень высшего образования ***Бакалавриат***

Краснодар – 2021 г.

1. Цель и задачи дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» является формирование высококвалифицированных управленцев, обладающих всесторонними знаниями и компетенциями в области управления обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса для эффективного осуществления профессиональной деятельности.

Задачи учебной дисциплины «Управление обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»:

- формирование умений в области применения и развития методов управления обслуживанием предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
- планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенностей производства и деятельности организации.

2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Тема 1. Система обслуживания и характеристика деятельности в сфере обслуживания.
2.	Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей.
3.	Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере.
4.	Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.
5.	Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
6.	Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе.
Трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. / 108 часов	

Форма контроля – зачет

Составитель:

Доцент кафедры экономики и управления
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, к.э.н.

И.Ю. Лопатина