

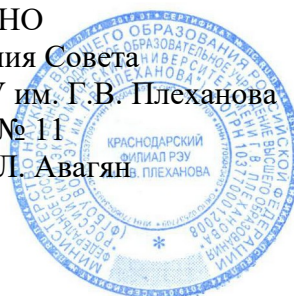
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 25.07.2023 12:02:06
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 3
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) программы Менеджмент
на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса



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

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Совета
Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова
от 28.05.2019 № 11
Председатель Авагян Т.Л. Авагян



Кафедра экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
для студентов приема 2020 г.

Б1.В.09 ГОСТИНИЧНЫЙ И РЕСТОРАННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) Менеджмент на предприятиях
ресторанно-гостиничного бизнеса

Уровень высшего образования Бакалавриат

Программа подготовки прикладной бакалавриат

Краснодар
2019

Рецензенты:

1. Терещенко Т.А., к.э.н., доцент кафедры финансов и кредита Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Захарова Л.Н., к.э.н., доцент, доцент кафедры экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента КубГУ

Аннотация рабочей программы дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент»:

Целью освоения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» является: формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления предприятиями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса и привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачами дисциплины являются:

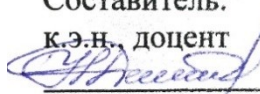
1. Закрепление знаний теории управления применительно к конкретной сфере деятельности.
2. Формирование основных направлений менеджмента в индустрии гостеприимства.
3. Определение путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий.
4. Формирование умений в области применения и развития методов управления обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики.
5. Формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса в практической деятельности бакалавра менеджмента.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В. Демьянченко

доцент кафедры экономики и управления

(подпись)

Рабочая программа рекомендована к утверждению кафедрой экономики и управления
Протокол от «28» марта 2019 г. № 9

Заведующий кафедрой, к.э.н., доцент  И.В. Балашова
(подпись)

Протокол заседания Учебно-методического совета от «18» апреля 2019 г. № 6

СОГЛАСОВАНО

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1 Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» является: формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления предприятиями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса и привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. Закрепление знаний теории управления применительно к конкретной сфере деятельности.
2. Формирование основных направлений менеджмента в индустрии гостеприимства.
3. Определение путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий.
4. Формирование умений в области применения и развития методов управления обслуживанием на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики.
5. Формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса в практической деятельности бакалавра менеджмента.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Дисциплина «Гостиничный и ресторанный менеджмент» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент», «Производственный и операционный менеджмент», «Бизнес-планирование на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса», «Инновационный менеджмент на предприятиях-ресторанно-гостиничного бизнеса».

Для успешного освоения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент», студент должен:

1. Знать теоретико-методологические основы управления гостиницами и ресторанами, методы экономического анализа результативности деятельности предприятия
2. Уметь разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и ресторанов
3. Владеть навыками эффективной коммуникации, методами менеджмента; способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность, руководить персоналом

Изучение дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как: «Прогнозирование и планирование в управлении», «Управление малыми предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса».

1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	4 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	144		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (контактные часы), всего	44,35	20,35	44,35

1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	42	18	42
-----------------------------------	----	----	----

в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	6 (4)	14 (4)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	28 (12)	12 (4)	28 (6)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2	2
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэкз)	0,35	0,35	0,35
Самостоятельная работа (СР) всего:	99,65	123,65	99,65
в том числе:	-	-	-
самостоятельная работа в семестре (СРС)	66	117	66
самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-
самостоятельная работа в период экз. сессии (Контроль)	33,65	6,65	33,65

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата, должны быть решены следующие профессиональные задачи и сформированы следующие профессиональные (ПК) компетенции:

ПК-10 - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

В результате освоения компетенции **ПК- 10** студент должен:

Знать: виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

Уметь: применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

Владеть: навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами организации систем управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

В результате освоения компетенции **ПК- 12** студент должен:

Знать: принципы организации связей с деловыми партнерами, системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленные на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса

Уметь: организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса

Владеть: навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом

при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса

1.6 Формы контроля

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента - КСР) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим семинарские и (или) практические занятия, и (или) лабораторные занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине в виде следующих работ: дискуссии, доклады, тесты.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в форме экзамена.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<i>Семестр 7 Раздел 1. Гостинично-ресторанное хозяйство как элемент инфраструктуры социального пространства</i>			
Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.	Гостиничный и ресторанный менеджмент: сущность, цели и задачи Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления. Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы. Сущность, классификация и особенности гостиничных услуг.	ПК-10 ПК-12	диагностическое тестирование, лекции; работа с литературой, доклад
Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа.	Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Методы исследования среды предпринимательской деятельности (SNW-анализ, PEST-анализ и SWOT-анализ).	ПК-10 ПК-12	лекции; практические занятия, работа с литературой, реферат
<i>Семестр 7 Раздел 2. Особенности менеджмента гостиничного комплекса и ресторана</i>			
Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.	Понятие форм управления предприятием РГБ. Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга. Управление гостиничными цепями. Контрактное управление.	ПК-10 ПК-12	лекции; практические занятия, работа с литературой, реферат
Тема 4. Управление основными службами гостиницы	Состав, виды и организационная структура основных служб гостиничного комплекса Служба бронирования. Служба приема и размещения Служба обслуживания Служба эксплуатации номерного фонда	ПК-10 ПК-12	лекции; практические занятия обсуждение подготовленных студентами эссе, работа с литературой, реферат
Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе	Методика разработки концепции ресторана Состав и виды основных служб ресторана. Особенности организации питания в гостиничном комплексе Понятие и значение кейтеринга для гостиничного бизнеса	ПК-10 ПК-12	лекции; практические занятия обсуждение подготовленных студентами эссе
<i>Семестр 7 Раздел 3 Технологии гостиничного и ресторанного менеджмента</i>			
Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса	Понятие персонала организации Анализ кадрового потенциала Понятие, типы и подобласти кадровой политики Процесс приема персонала на работу	ПК-10 ПК-12	лекции практические занятия, деловые и ролевые игры, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода, реферат
Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гости-	Общее понятие эффективности управления. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей. Управление доходностью предприятия ресторанно-	ПК-10 ПК-12	лекции практические занятия, расчетные задания, работа с

ничного менеджмента	гостиничного бизнеса. Управление рисками		литературой
---------------------	--	--	-------------

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; решаются расчетные задания;
- собеседование;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, работа с литературой;
- диагностическое тестирование.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- реферат;
- дискуссии;
- тестирование.

В процессе освоения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» используются следующие электронные технологии:

- мультимедиа-лекции,
- off-line (электронная почта) консультации.

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Литература

Основная литература (О):

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. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016041-2. - Текст : электронный.– Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=391634>
2. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=333408>

Нормативно-правовые документы (НПД):

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/

Дополнительная литература (Д):

1. Менеджмент. Книга шестая. Управление человеческим потенциалом в социально-экономических системах : избр. статьи / С.Д. Резник. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 357 с. — (Научная мысль).

www.dx.doi.org/10.12737/monography_59fae100e1d779.37669358. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=329254>

2. Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия : словарь / Г.В. Кисляков, Н.А. Кислякова. — 2-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-009748-0. - Текст : электронный.— Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=424723>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении Б.

4.2 Перечень информационно-справочных систем

Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)

Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)

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

Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <http://kodeks.systems.ru>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>

4.3 Перечень электронно- образовательных ресурсов

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>

2. ЭБС «Лань» Книжная коллекция «Инженерно-технические науки» www.e.lanbook.com

3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>

4.4 Перечень профессиональных баз данных

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>

Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>

База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>

База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>

Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <https://eios.reakf.ru/>

4.6 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

4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием

интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент».

Пример заданий по организации самостоятельной работы студента.

РАЗДЕЛ I. ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЕ ХОЗЯЙСТВО КАК ЭЛЕМЕНТ ИНФРАСТРУКТУРЫ СОЦИАЛЬНОГО ПРОСТРАНСТВА

Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента

Литература: О - 1, 2, 3; НПД- 1-3, Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Основная цель управления предприятием РГБ
2. Задачи управления предприятием РГБ.
3. Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления.
4. Концепция ресторанного и гостиничного продукта.
5. Особенности гостиничных услуг.

Вопросы для обсуждения

1. Критерии классификации средств размещения.
2. Характеристика основных групп гостиниц.
3. Миссия и цели управления предприятием РГБ
4. Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы

Тематика рефератов, эссе:

1. Миссия и философия предприятия РГБ на современном этапе.
2. Основные черты управления в современных преуспевающих американских компаниях.
3. Европейский менеджмент: германская модель менеджмента, шведская модель менеджмента.
4. Особенности японской системы управления.
5. Азиатская модель менеджмента
6. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
7. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Особенности классификации гостиниц в России.
10. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире.

Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа

Литература: О - 1, 2, 3; НПД- 1-3, Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Факторы внутренней и внешней среды предприятия РГБ
2. Рабочая среда (внешняя среда прямого воздействия) и ее составные элементы.
3. Мега-среда (внешняя среда косвенного воздействия) и оценка ее влияния на перспективы предпринимательской деятельности.
4. Понятие внутренней среды предприятия РГБ
5. Анализ внешней и внутренней среды

Вопросы для обсуждения

1. Методика проведения SWOT-анализа
2. Методика проведения PEST-анализа
3. Взаимодействие внешней среды и предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. SNW-анализ как метод исследования внутренней среды предприятия РГБ
5. Конкуренты как элемент внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Индивидуальное задание:

1. Проведите анализ внутренней среды конкретной гостиницы Краснодарского края, ее сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).

2. Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретного предприятия питания Краснодара.
3. Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретной гостиницы Краснодарского края

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Анализ внешней и внутренней среды; взаимодействие среды и предприятия ресторано-гостиничного бизнеса.
2. Составляющие внешней среды предприятия ресторано-гостиничного бизнеса
3. Внутренняя среда предприятия ресторано-гостиничного бизнеса
4. Персонал предприятия РГБ как основной элемент его внутренней среды.

Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами

Литература: О - 1, 2, 3; НПД- 1-3, Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Понятие форм управления предприятием РГБ.
2. Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга.
3. Управление гостиничными цепями.
4. Контрактное управление.
5. Преимущества и недостатки управления по контракту
6. Договор коммерческой концессии.

Вопросы для обсуждения:

1. Этимология термина "франчайзинг"
2. Наиболее распространенные в международной практике формы управления предприятиями гостеприимства
3. Содержание контрактов на управление (семь основных моментов)
4. Правоотношения между франчайзером и франчайзи
5. Классическая модель франчайзинга

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Организационные формы управления предприятиями индустрии гостеприимства, получившие распространение в международной практике
2. Контрактное управление: преимущества и недостатки
3. Сравнительная характеристика форм управления предприятиями РГБ
4. Особенности франчайзинга в России

Раздел 2. Особенности менеджмента гостиничного комплекса и ресторана

Тема 4. Управление основными службами гостиницы

Литература: О - 1, 2, 3; НПД- 1-3, Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Служба управления номерным фондом: типовая оргструктура, основные функции.
2. Основные подразделения службы управления номерным фондом: служба портье, служба приема и размещения гостей, служба горничных, их назначение и функции.
3. Распределение обязанностей в управлении номерным фондом.
4. Цикл обслуживания посетителей.
5. Характеристика видов средств размещения.
6. Служба бронирования.
7. Методы и типы бронирования.
8. Служба дополнительных услуг: виды и основные функции.

Вопросы для обсуждения

1. Служба маркетинга и продаж. Основные назначения службы: маркетинговая деятельность, анализ конъюнктуры рынка и т.д.
2. Персонал коммерческой службы и его функции.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Основные подразделения технической службы: текущего, капитального ремонта помещений, поддержания работы различных систем, банно-прачечный комбинат, садовое хозяйство.
5. Организация технических служб, персонал.
6. Организация и особенности деятельности службы безопасности.
7. Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия.
8. Медицинская служба: задачи и функции.
9. Финансовая служба: структура и функциональное назначение.

Индивидуальное задание:

1. Дайте характеристику типовой структуры любого известного вам гостиничного комплекса.
2. Разработайте организационную структуру виртуальной гостиницы, ее название, миссию, цели, задачи, виды деятельности, состав гостиничных услуг, форму управления, бренд.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Персонал контактных служб гостиничного предприятия: понятие, состав, требования.
2. Требования к персоналу службы приема и размещения
3. Экзотические рестораны мира

Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе

Литература: О - 1, 2, 3; НПД- 1-3, Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Методика разработки концепции ресторана
2. Состав и виды основных служб ресторана.
3. Особенности организации питания в гостиничном комплексе
4. Понятие кейтеринга
5. Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса

Вопросы для обсуждения

1. Организационная структура управления рестораном
2. Формирование системы управления рестораном
3. Основные категории персонала предприятий питания
4. Виды услуг, предоставляемые предприятиями питания, их характеристика
5. Перечислите и дайте кратко описание зарубежных сетей в системе общественного питания на российском рынке.

Индивидуальное задание:

1. Разработайте организационную структуру виртуального ресторана, его название, миссию, цели, задачи, состав подразделений, форму управления, бренд.
2. Разработайте Бизнес-план открытия ресторана

Раздел 3. Технологии гостиничного и ресторанного менеджмента

Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Литература: О - 1, 2, 3; НПД- 1-3, Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Классификация персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
2. Понятие кадровой политики организации.
3. Типы и подобласти кадровой политики
4. Источники и методы набора сотрудников.
5. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. Их преимущества и недостатки.

Вопросы для обсуждения

1. Отбор персонала при приеме на работу: сущность, требования, этапы
2. Нетрадиционные методы отбора персонала
3. Оформление трудовых отношений.
4. Характеристики кадрового потенциала: психофизиологические (здоровье, работоспособность, тип нервной системы и темперамента, индивидуальный стиль деятельности и т. п.); социально-демографические (возраст, пол, семейное положение и т. п.); квалификационные (характер и уровень образования, объем необходимых знаний, умений и навыков, способность и готовность повышать квалификацию и т. п.); личностные (отношение к труду, дисциплинированность, активность, ценностные ориентации, нравственный потенциал и т. п.).

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Организация работы с персоналом предприятия РГБ.
2. Система показателей, характеризующих кадровый потенциал предприятия РГБ.
3. Современная технология поиска и подбора персонала ресторана.
4. Особенности отбора персонала отеля.
5. Построение карты компетенций для позиции «старшая горничная».
6. Методы определения и оценки эффективности стиля менеджмента
7. Этические проблемы менеджмента и их решение на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса
8. Разработка кадровой политики предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
9. Анализ содержания работы и требования к персоналу предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
10. Принципы формирования команд на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса
11. Управление командопостроением (team-building) на предприятии
12. Аутсорсинг в менеджменте предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента

Литература: О - 1, 2, 3, 4; НПД- 1-16, Д-1, 6, 7,8, 9,10

Вопросы для самопроверки

1. Общее понятие эффективности управления
2. Статическая и динамическая эффективность.
3. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей
4. Методики расчета эффективности управления
5. Социальная эффективность
6. Управление доходностью предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
7. Виды рисков предприятия РГБ

Вопросы для обсуждения

1. Зоны доходности и центры затрат ресторанно-гостиничного комплекса.
2. Методы снижения расходов.
3. Управление рисками: виды рисков предприятия РГБ, разработка программы антирисковых мероприятий. Понятие рисков ресторанно-гостиничного предприятия.
4. Виды рисков.
5. Методы снижения рисков.
6. Программа антирисковых мероприятий

4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплинами лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» для студентов очной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.1.

Таблица 5.1

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	9	-	диагностическое тестирование, доклад, собеседование
Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанный-гостиничного бизнеса и методы ее анализа.	2	4	-	6	ИЛ/2	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	9	-	Доклад, тест, собеседование
Тема3.Формы управления гостиницами и ресторанами.	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, Т,С, Д	9	-	Проверка ИДЗ, собеседование
Тема 4. Управление основными службами гостиницы	2	4	-	6	ИЛ/2	Д/2	-	-	-	-	Лит., Т,ТК, С	9	-	Собеседование, контрольная работа(тест)
Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	10	-	Собеседование, тест, дискуссия
Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанный-гостиничного бизнеса	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	10	-	Доклад, собеседование

Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ТК, С	10	-	Доклад, собеседование
Итого:	14	28	-	42	4	12	-	-	-	-	-	66	-	
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	33,65	
Всего по дисциплине	14	28	-	42	4	12	-	-	2	0,35	-	66	33,65	

Тематический план изучения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.2.

Таблица 5.2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	9	-	диагностическое тестирование, доклад, собеседование
Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа.	2	4	-	6	ИЛ/2	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	9	-	Доклад, тест, собеседование
Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, Т,С, Д	9	-	Проверка ИДЗ, собеседование
Тема 4. Управление основными службами гостиницы	2	4	-	6	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., ПС, Т,ТК, С	9	-	Собеседование, контрольная работа(тест)
Тема 5. Менеджмент процессов	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Т, С,	10	-	Собеседо-

обслуживания в ресторанном бизнесе											ДС			вание, тест, дискуссия
Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанным гостиничного бизнеса	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	10	-	Доклад, собеседование
Тема 7. Оценка эффективности ресторанным гостиничного менеджмента	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	10	-	Доклад, собеседование
Итого:	14	28	-	42	4	6	-	-	-	-	-	66	-	
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	33,65	
Всего по дисциплине	14	28	-	42	4	6	-	-	2	0,35	-	66	33,65	

Тематический план дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.3.

Таблица 5.3

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	16	-	диагностическое тестирование, доклад, собеседование
Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанным гостиничного бизнеса и методы ее анализа.	1	2	-	3	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	16	-	Доклад, тест, собеседование
Тема3.Формы управления гостиницами и ресторанами.	1	2	-	3	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, Т,С, Д	16	-	Проверка ИДЗ, собеседование
Тема 4. Управление основными	1	2	-	3	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., ПС,	16	-	Собеседо-

службами гостиницы											Т,ТК, С			<i>вание, контрольная работа(тест)</i>
Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе	1	2	-	3	-	<i>Д/2</i>	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	16	-	<i>Собеседование, тест, дискуссия</i>
Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	18	-	<i>Доклад, собеседование</i>
Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	19	-	<i>Доклад, собеседование</i>
Итого:	6	12	-	18	4	4	-	-	-	-	-	117	-	
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	6,65	
Всего по дисциплине	6	12	-	18	4	4	-	-	2	0,35	-	117	6,65	

*Формы самостоятельной работы и затраты времени студентов на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» определены в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент

Затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) определяются преподавателем, ведущим занятия по дисциплине, эмпирически.

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.4

Таблица 5.4

Сокращение	Вид работы
С	Подготовка к собеседованию
ИЛ	Интерактивная лекция
Лит	Работа с литературой
Д	Доклад
ИДЗ	Индивидуальное домашнее задание
Т	Подготовка к тестированию
ТК	Подготовка к текущему контролю
ДС	Дискуссия

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением об оценочных материалах в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины. Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

1. Задание

Параметры внутренней среды, как правило, являются результатом _____ и могут быть скорректированы путем целенаправленного управленческого воздействия.

2. Задание

Основными характеристиками внешней среды являются (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) сложность, подвижность
- б) взаимосвязанность, неопределенность
- в) определенность, простота
- г) неопределённость, разрозненность элементов

2 Тематика курсовых работ

Учебным планом по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» не предусмотрено выполнение курсовой работы.

3 Вопросы к экзамену

Номер вопроса	Перечень вопросов к экзамену
1.	Сущность и содержание понятия «менеджмент предприятия РГБ»
2.	Цели, задачи, функции ресторанно-гостиничного менеджмента
3.	Функции ресторанно-гостиничного менеджмента
4.	Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления
5.	Международная классификация средств размещения
6.	Классификация ВТО
7.	Особенности классификации гостиниц в России
8.	Концепция ресторанного и гостиничного продукта
9.	Жизненный цикл гостиничного продукта
10.	Особенности гостиничных услуг
11.	Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие и элементы
12.	Методы исследования внутренней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнес (SNW-анализ)
13.	Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие, факторы
14.	Исследование внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса методами PEST-анализа и SWOT-анализа
15.	Виды форм управления гостиницами в зависимости от топ-менеджмента
16.	Управление во франчайзинговых системах
17.	Понятие и преимущества франчайзинга
18.	Особенности франчайзинга в России
19.	Управление гостиничными цепями
20.	Контрактное управление
21.	Организационные структуры управления предприятиями РГБ
22.	Управление основными службами гостиницы
23.	Управление службой бронирования
24.	Методы и типы бронирования
25.	Управление службой приема и размещения
26.	Управление службой обслуживания
27.	Управление службой эксплуатации номерного фонда
28.	Служба дополнительных услуг: виды и основные функции
29.	Служба маркетинга и продаж. Основные назначения службы: маркетинговая деятельность, анализ конъюнктуры рынка и т.д.
30.	Инженерно-техническая служба. Основные подразделения технической службы: текущего, капитального ремонта помещений, поддержания работы различных систем, банно-прачечный комбинат, садовое хозяйство
31.	Организация и особенности деятельности службы безопасности
32.	Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия
33.	Медицинская служба: задачи и функции
34.	Управление рестораном: организационная структура управления, функциональные обязанности
35.	Разработка концепции ресторана

36.	Состав и виды основных служб ресторана
37.	Организация питания в гостиничном комплексе
38.	Понятие и виды кейтеринга
39.	Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса
40.	Повышение культуры обслуживания на предприятии РГБ
41.	Персонал предприятия ресторано-гостиничного бизнеса как объект управления
42.	Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
43.	Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторано-гостиничного бизнеса
44.	Понятие рисков ресторано-гостиничного предприятия. Виды рисков
45.	Управление рисками на предприятии РГБ
46.	Понятие и показатели эффективности гостиничного и ресторанного менеджмента
47.	Понятие и виды зон доходности предприятия РГБ
48.	Центры затрат ресторано-гостиничного комплекса. Методы снижения расходов
49.	Повышение доходности предприятия РГБ.
50.	Организация и особенности деятельности службы безопасности
51.	Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия
52.	Медицинская служба: задачи и функции
53.	Управление рестораном: организационная структура управления, функциональные обязанности
54.	Разработка концепции ресторана
55.	Состав и виды основных служб ресторана
56.	Организация питания в гостиничном комплексе
57.	Понятие и виды кейтеринга
58.	Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса
59.	Повышение культуры обслуживания на предприятии РГБ
60.	Персонал предприятия ресторано-гостиничного бизнеса как объект управления
61.	Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
62.	Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторано-гостиничного бизнеса
63.	Понятие рисков ресторано-гостиничного предприятия. Виды рисков
64.	Управление рисками на предприятии РГБ
65.	Понятие и показатели эффективности гостиничного и ресторанного менеджмента
66.	Понятие и виды зон доходности предприятия РГБ
67.	Центры затрат ресторано-гостиничного комплекса. Методы снижения расходов
68.	Повышение доходности предприятия РГБ.
69.	Особенности классификации гостиниц в России
70.	Концепция ресторанного и гостиничного продукта
71.	Жизненный цикл гостиничного продукта
72.	Особенности гостиничных услуг

Практические задания к экзамену приведены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

Пример экзаменационного билета по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» представлен в Приложении А к рабочей программе дисциплины.

4 Типовые задания к практическим занятиям

Примеры вопросов для собеседования

Тема 6. Менеджмент персонала

1. Упражнение «Коллаж»

Время проведения: 40-45 мин.

Цель: сплотить коллектив и поближе узнать каждого участника группы.

Материалы: ватман, клей, цветные картинки разной тематики, цветные карандаши, краски с кисточками.

Ход упражнения. Группа садиться за стол, предлагается ватман, клей, цветные картинки разной тематики, цветные карандаши, краски с кисточками. Из предложенных картинок каждый участник группы выбирает картинки соответствующие тому, как он видит и чувствует себя в данной группе. Выбрав картинки, каждый располагает и приклеивает их на ватмане так, как чувствует свое расположение в группе. После выполненной работы каждый участник (по желанию) дополняет свои картинки фоном с помощью красок и карандашей

Вопросы для обсуждения:

1. Почему вы выбрали ту или иную картинку?
2. Соответствует ли расположение ваших картинок так как вам бы хотелось?
3. Чувствуете ли вы себя так в группе?
4. Были ли сложности при выполнении упражнения?

5 Типовые задания к интерактивным занятиям

Тематика эссе

1. Обеспечение безопасности гостиничного комплекса
2. Анализ факторов маркетинговой среды предприятий гостеприимства
3. Перспективы развития международного гостиничного бизнеса на основе франчайзинга
4. Основные формы развития гостиничного бизнеса за рубежом (формирование гостиничных цепей)
5. Основные требования, предъявляемые к архитектуре и дизайну гостиничного предприятия
6. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве
7. Место малого бизнеса на рынке гостиничных услуг
8. Мини-отели как перспективное направление индустрии гостеприимства
9. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе
10. Развитие гостиничного бизнеса в рамках развития городской инфраструктуры

Рефераты

1. Миссия и философия предприятия РГБ на современном этапе.
2. Основные черты управления в современных преуспевающих американских компаниях.
3. Европейский менеджмент: германская модель менеджмента, шведская модель менеджмента.
4. Особенности японской системы управления.
5. Азиатская модель менеджмента
6. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
7. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Особенности классификации гостиниц в России.
10. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире.

6 Примеры тестов для контроля знаний

1. Задание

Менеджмент - это:

- а) искусство управления
- б) наука управления
- в) вид практической деятельности
- г) все выше перечисленное

2. Задание

Согласно классификации ВТО гостиница – это:

а) коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров;

б) сложный хозяйственный и имущественный комплекс (здание или часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для производства и предоставления услуг (гостиничного продукта);

в) система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя);

г) родовой продукт, включающий базовые умения и ресурсы, необходимые для участия в рыночном процессе.

3. Задание

Гостиничные предприятия классифицируют по следующим критериям:

(укажите не менее двух вариантов ответа)

- а) по вместимости номерного фонда
- б) по соответствию объекта правилам, нормам, стандартам и ТУ
- в) по целевому рынку
- г) по этажности зданий

4. Задание

Внешняя среда организации подразделяется на виды:

- а) прямого и косвенного воздействия
- б) объективную и субъективную
- в) открытую и закрытую
- г) сложную и простую

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о курсовых работах (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» представлена в таблице 6.

Таблица 6

Вид учебных занятий, работ	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с

	выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические (семинарские, лабораторные занятия)	Проработка рабочей программ, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.) Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата
Собеседование	Специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Собеседование проводится в начале каждого семинарского (практического) занятия и занимает 30 минут учебного занятия.
Эссе	Выражают индивидуальные впечатления и заведомо не требующие определяющую или исчерпывающую трактовку ответа. Как правило, ответы на эссе предполагают новое, субъективно видение проблемы. Цель вопросов-эссе состоит в развитии навыков самостоятельного мышления студентов. Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.
Работа с литературными источниками	При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и

	<p>систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.</p>
Тестирование	<p>Проверка знаний студента по пройденному материалу. Вопросы в тесте могут быть закрытые (когда необходимо выбрать один или несколько правильных ответов из предложенного перечня), открытые (когда необходимо вписать самостоятельно правильный ответ), или задачи.</p>

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 7.

Таблица 7

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
Итого	100

Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля

Расчет баллов по результатам текущего контроля в 6 семестре представлен в таблице 8.

Таблица 8

Форма контроля
Наименование раздела (темы), выносимых на контроль
Форма проведения контроля
Количество баллов, максимально
Текущий контроль
Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.
Диагностическое тестирование, Доклад, собеседование
2,0

Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа.

Доклад, тест, собеседование
2,0

Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.

Проверка ИДЗ, собеседование
1,5

Тема 4. Управление основными службами гостиницы

Собеседование, контрольная работа №1 (тест)
3,0

Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе

Собеседование, тест, дискуссия
4,5

Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Собеседование,
контрольная работа №2
4,5

Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента

Доклад, собеседование
2,5

Всего

20

Критерии оценки заданий к практическим занятиям

Собеседование – 0,5 балла

0,5 балла выставляется студенту, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

0,4 балла выставляется студенту, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

0,3 балла выставляется студенту, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,2 балла выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Тестирование – 0,5 балла

0,5 балла выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

0,4 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

0,3 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

0,2 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

Контрольная работа (текущий контроль) – 4 балла

4 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

3 балла выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в

ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

2 балла выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

1 балл выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Доклад – 0,5 балла

0,5 балла – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию доклада (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

0,4 балла – выставляется студенту, если основные требования к докладу (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

0,3 балла – выставляется студенту, если имеются существенные отклонения от требований к докладу (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

Индивидуальное домашнее задание – 0,5 балла

0,5 балла выставляется студенту, если он полностью выполнил индивидуальное домашнее задание, подробно законспектировал задание,

0,3 балла выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 70%,

0,2 балла выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 50%,

0,1 балл выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 20%.

Дискуссия – 0,5 балла

0,5 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

0,4 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

0,3 балла выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

0,2 балла ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы 9.

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Разработка презентации по теме дисциплины	10
Написание статьи, выступление с докладом на конференции	10
Итого	20

Критерии оценки промежуточной аттестации

Экзамен по результатам изучения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» в 7 семестре проводится по экзаменационным билетам, включающим два теоретических вопроса и тестовое задание и соответствует **40 баллам**. Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям.

- правильный ответ на первый вопрос – 10 баллов;
- правильный ответ на второй вопрос - 10 баллов;
- правильное решение тестового задания – 20 баллов.

Итого - 40 баллов.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

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

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-10	<p>Знает верно и в полном объеме: виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами организации систем управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
		ПК-12	<p>Знает верно и в полном объеме: принципы организации связей с деловыми партнерами, системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленные на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет верно и в полном объеме:</p>

			<p>организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-10	<p>Знает с незначительными замечаниями: виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами организации систем управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
		ПК-12	<p>Знает с незначительными замечаниями: принципы организации связей с деловыми партнерами, системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленные на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-10	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: виды управленческих решений и методы их</p>

			<p>принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами организации систем управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
		ПК-12	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: принципы организации связей с деловыми партнерами, системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленные на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-10	<p>Не знает на базовом уровне: виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Не умеет на базовом уровне: применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами организации систем управления на предприятиях ресторанно-</p>

			гостиничного бизнеса
		ПК-12	<p>Не знает на базовом уровне: принципы организации связей с деловыми партнерами, системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленные на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Не умеет на базовом уровне: партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</p>

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа дисциплины с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

Тамара И.В. Балашихова

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол № 7 от 19.03.2020 г.

Председатель

[Подпись]

Т.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол № 11 от 26.03.2020 г.

Председатель

[Подпись]

А.В. Петровская

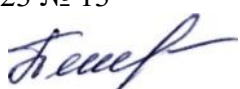
2. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственного управления, протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

Заведующий кафедрой  И.В. Балашова

Согласовано на заседании МС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 23.03.2023 № 5

Председатель  Э.Г. Баладыга

Утверждено Советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 27.04.2023 № 13

Председатель  А.В. Петровская

Приложение А

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
Кафедра экономики и управления

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»
Направленность (профиль) «Менеджмент на
предприятиях ресторанно-гостиничного
бизнеса»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент»

1.	Сущность и содержание понятия «менеджмент предприятия РГБ»
2.	Понятие и преимущества франчайзинга
3.	Задание

Преподаватель, к.э.н., _____ Н.В. Демьянченко
доцент (подпись)
Зав.кафедрой, к.э.н., _____ И.В. Балашова
доцент (подпись)

Утверждено на заседании кафедры от _____ протокол №

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Карта обеспеченности дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент»
учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Кафедра экономики и управления

ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

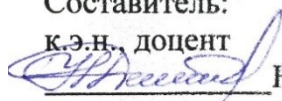
Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров в (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
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. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016041-2. - Текст : электронный.– Режим доступа: https://znanium.com/read?id=391634	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен.	Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - Текст : электронный. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=333408	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего							1
Дополнительная литература							
1	Менеджмент. Книга шестая. Управление человеческим	М.: ИНФРА-М, 2018. — 357 с. — (Научная мысль).	x	да, ЭБС	x	x	1

	потенциалом в социально-экономических системах : избр. статьи / С.Д. Резник.	www.dx.doi.org/10.12737/monography_59fae100e1d779.37669358 . - Режим доступа: https://znanium.com/read?id=329254		«Znanium»			
2	Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия : словарь / Г.В. Кисляков, Н.А. Кислякова.	2-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-009748-0. - Текст : электронный.— Режим доступа: https://znanium.com/read?id=424723	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
	Всего						1

Составитель:

к.э.н., доцент



Н.В.Демьянченко

(подпись)

Зав. кафедрой



И.В. Балашова

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь



Н.И. Криво