



**Составитель:**

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

И.Ю. Лопатина

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 6 от « 28 » января 2021 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

### ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
<b>ПК-1</b> <b>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>	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	Тема 1. Система обслуживания и характеристика деятельности в сфере обслуживания Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе
<b>ПК-5</b> <b>Организация труда персонала</b>	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	Тема 1. Система обслуживания и характеристика деятельности в сфере обслуживания Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

## Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

### Вопросы для проведения групповой дискуссии

#### **Тема 1. Система обслуживания и характеристика деятельности в сфере обслуживания.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

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. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности.
5. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса.
6. Клиенториентированные технологии в сфере обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.

#### **Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
2. Типология гостиниц. Организационная структура гостиничного предприятия.
3. Основные службы гостиницы. Сервисная деятельность служб гостиницы.
4. Организация обслуживания клиентов гостиниц.
5. Основные виды обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.
6. Управление процессами обслуживания в гостинице.

#### **Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Требования к персоналу предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
2. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
3. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. Организация аттестации персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
5. Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
6. Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.

#### **Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
2. Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном и ресторанном сервисе.
3. Культура обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. Качество обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
5. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания.
6. Морально-психологический климат в коллективе.

#### **Критерии оценки:**

**5 баллов** - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы; активно выражает свое мнение, аргументирует свою позицию, логично выстраивает высказывание своей позиции;

**3 балла** - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный; участвует в обсуждении большинства вопросов дискуссии;

**1 балл** - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы; участвует в обсуждении некоторых вопросов дискуссии;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале; не принимает участия в групповой дискуссии.

### **Задания для текущего контроля**

#### **Задания для анализа кейсов**

### **Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей.**

**Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

**Задание 1.** В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

**Задание 2.** В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

- 1.Прокомментируйте:
  - а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
  - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
- 2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

**Задание 3.** Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

- 1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- 2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- 3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

### **Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере.**

**Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

**Задание 1.** Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а

2- х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
- б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

**Задание 2.** На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

**Задание 3.** В отель «Триумф» обратился г – н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

**Критерии оценки:**

**5 баллов** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

**4-3 балла** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**2-1 балл** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает недостаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0 баллов** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

## Тестовые задания

### Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса

#### Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1

##### Задание 1.

Ресторан в нормативных документах определяется как:

- а) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;
- б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;
- в) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
- г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

##### 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

#### **Задание 5.**

Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

- а) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;
- б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;
- в) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;
- г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

#### **Задание 6.**

Частичное обслуживание официантами осуществляют в следующих формах (*укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд («а ля карт»)
- б) банкет-фуршет
- в) банкет-коктейль
- г) бизнес-ланч

#### **Задание 7.**

Кейтеринг это:

- а) предоставление услуг общественного питания вне ресторана
- б) предоставление услуг в ресторане
- в) предоставление услуг на предприятиях
- г) предоставление услуг на транспорте;

#### **Задание 8.**

Выберите верную характеристику ресторана высшего класса:

- а) изысканный интерьер, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент услуг, оригинальный ассортимент заказанных и фирменных блюд и изделий, напитков, коктейлей
- б) оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, условия повышенной комфортности, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, напитки и коктейли сложного и несложного приготовления
- в) широкий выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления
- г) широкий выбор услуг, оптимальный ассортимент фирменных и заказных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления

#### **Задание 9.**

Процесс обслуживания в общественном питании – это:

- а) способ, с помощью которого посетителям предоставляются услуги питания
- б) организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей
- в) комплексная деятельность, осуществляемая исполнителем при прямом взаимодействии с клиентом и связанная с предоставлением кулинарной продукции и организацией досуга
- г) способ обслуживания, при котором посетители самостоятельно выполняют некоторые действия

### **Задание 10.**

Экспресс-обслуживание

- а) форма обслуживания, устанавливающая способ одновременной подачи блюд в широком ассортименте, с частичным самообслуживанием, при котором потребитель выбирает и самостоятельно порционирует блюда и напитки, а официант и/или повар оказывают консультационную и практическую помощь при выборе и порционировании блюд
- б) форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционированные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям (гостям) официанты
- в) форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах
- г) форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя и с использованием специальных фуршетных столов

### **Задание 11.**

Частичное обслуживание официантами (*укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) распространено в ресторанах класса «люкс»
- б) официанты разносят заказы в зал, но не предоставляют обслуживание за столом
- в) означает осуществление некоторого числа операций посетителями самостоятельно
- г) способствует уменьшению временного периода обслуживания гостей и увеличению пропускной способности зала

### **Задание 12.**

Полное обслуживание официантами осуществляют за столом в следующих формах (*укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) банкет-фуршет
- б) обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд («а ля карт»)
- в) бизнес-ланч
- г) банкет-коктейль

### **Задание 13.**

Русский метод подачи блюд предусматривает:

- а) расположение красиво оформленных и приготовленных в целом виде блюд на столе, а также национальных блюд, приготовленных в горшочках
- б) применение приставного столика, серванта или тележки, на которых подготавливают блюда в непосредственной близости от посетителей
- в) подачу вторых блюд в небольших залах, а также при отсутствии подсобных столов
- г) подачу блюда в обнос, т.е. перекладывание его в тарелку гостя

### **Задание 14.**

К какому типу предприятий относятся рестораны с национальной кухней?

- а) к фешенебельным
- б) к специализированным
- в) к гастрономическим
- г) к клубным

### **Задание 15.**

Культура обслуживания – это:

- а) организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений
- б) совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя

- в) комплексная деятельность, осуществляемая исполнителем при прямом взаимодействии с клиентом и связанная с предоставлением кулинарной продукции и организацией досуга
- г) организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей

**Критерии оценки:**

- 5 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;
- 4-3 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;
- 2-1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;
- 0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

**Задания для творческого рейтинга**

**Тематика эссе**

**Тема 2. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей**

**Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Новые и перспективные виды услуг на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса: современный взгляд.
2. Особенности гостиничных услуг.
3. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса.
4. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
5. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг.
6. Основные характеристики и специфика гостиничного продукта, структура и потребительские свойства.
7. Культура обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса: проблемы и пути решения.

**Тема 3. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере**

**Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Современный сервис: принципы и тенденции.
2. Инновационные сервисные технологии в гостиничном бизнесе.
3. Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.
4. Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса: миф или реальность?
5. Управление процессами обслуживания в гостинице.
6. Гостиничная индустрия: проблемы и пути решения.

**Тема 4. Организация процесса обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса**

**Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Концепция ресторанного сервиса: современный взгляд.
2. Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса: сравнительный анализ.
3. Методы обслуживания на предприятиях питания (в том числе в гостиничных комплексах).
4. Особенности трудовой деятельности работника ресторана: за и против.
5. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
6. Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.

**Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса**

**Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

1. Особенности трудовой деятельности работника ресторана.

2. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса: проблемы и пути решения.
3. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
5. Системы оплаты труда персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса: оптимальный выбор.
6. Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса: залог успеха?

## **Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе**

### **Индикаторы достижения: ПК-1.2, ПК-5.1**

Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».

Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном и ресторанном сервисе: миф или реальность?

Культура и качество обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса: факторы успеха.

Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания.

Морально-психологический климат в коллективе и производственные показатели: есть ли взаимосвязь?.

### **Критерии оценки:**

**3 балла** - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

**2 балла** - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

**1 балл** - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

**0 баллов** - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **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>

## 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 ресторанного 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.

### Тестовые задания к зачету

#### 1. Задание

Главные составляющие номерного фонда — это:

- а) служба портье, служба бронирования и приема гостей, служба I горничных;
- б) коммерческая служба, техническая служба, административная;
- в) служба дополнительных и сопутствующих услуг, служба досуга, служба охраны.

#### 2. Задание

Критические элементы гостиничного обслуживания это:

- а) чистота в гостиничных номерах и в общественных помещениях, безопасность, качественная здоровая пища;
- б) цвет униформы обслуживающего персонала, цветовое оформление интерьера здания, расположение автомобильной стоянки;
- в) обслуживание в гостинице в ночное время, бесплатные напитки, предоставляемые гостям во время банкета от имени директора, свежие цветы, поздравления с Днем рождения;
- г) элементы, не вызывающие никакой реакции, но приносящие разочарование, если правильное обслуживание нарушено.

#### 3. Задание

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере гостиницы для инвалида I группы и его сопровождающего (льготы 30%), если стоимость номера в сутки 2400 руб., стоимость 1 часа проживания — 200 руб., поселение производилось 1 марта 2013 г. в 12-00, выезд — 2 марта 2013 г. в 19-00. Сумма оплаты за проживание составит \_\_\_\_\_ руб.

#### 4. Задание

Рассчитайте среднесуточный объем выручки от реализации продукции в ресторане гостиницы «Центральная». В гостинице проживает 1500 чел., из них 70%, т. е. 1050 чел., пользуются услугами ресторана. В среднем один потребитель приобретает товара и услуг на сумму 460 рублей в сутки. Среднесуточный объем выручки от реализации продукции составит \_\_\_\_\_ тыс. руб.

#### 5. Задание

За нарушения срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере:

- а) 3% суточной цены забронированных мест;
- б) 5%;

в) 10%.

#### 6. Задание

К основным услугам в гостинице относятся:

- а) услуги проживания и питания;
- б) экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра, пользование сауной, заказ услуг гида-переводчика, организация бытового обслуживания;
- в) организация продажи билетов на концерты, на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобиля, покупка и доставка цветов, продажа сувениров, печатной продукции, заказ мест в ресторанах города.

#### 7. Задание

В случае задержки выезда клиента не более шести часов плата за проживание представлена:

- а) почасовой оплатой;
- б) оплатой за  $\frac{1}{2}$  суток;
- в) оплатой за полные сутки.

#### 8. Задание

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере гостиницы для постоянного клиента приехавшего с женой, имеющего дисконт 25%, если стоимость номера в сутки 2000 руб., стоимость 1 часа проживания — 200 руб., поселение производилось 1 марта 2013 г. в 12-00, выезд — 2 марта 2013 г. в 19-00. Сумма оплаты за проживание составит \_\_\_\_\_ руб.

#### 9. Задание

\_\_\_\_\_ - это помещение ресторана, предназначенное для ожидания, сбора и отдыха посетителей ресторана.

#### 10. Кейс-задание

Рассчитайте среднесуточный объем выручки от реализации продукции в ресторане гостиницы «Маяк». В гостинице проживает 1200 чел., из них 80% человек пользуются услугами ресторана. В среднем один потребитель приобретает товара и услуг на сумму 780 рублей в сутки. Среднесуточный объем выручки от реализации продукции составит \_\_\_\_\_ тыс. руб.

#### 11. Задание

Требования клиента об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение:

- а) суток;
- б) трех суток;
- в) шести суток;
- г) 10 суток со дня предъявления требования.

#### 12. Задание

Международная гостиничная ассоциация (МГА) подразделяет гостиничные цепи на три категории:

- а) корпоративные цепи; цепи независимых предприятий, которые объединяются для использования общей системы бронирования, концепции маркетинга, рекламы и др; цепи, представляющие управленческие услуги;
- б) ассоциативные цепи; цепи специализированных предприятий; цепи, представляющие услуги проживания;
- в) коммерческие цепи; франчайзинговые цепи; цепи, представляющие услуги питания;

г) таймшерные цепи; цепи специализированных предприятий; цепи, представляющие услуги проживания.

### 13. Задание

К функциям службы дополнительных и сопутствующих услуг относят:

- а) осуществление информационно-рекламной деятельности отеля;
- б) аренда автотранспорта;
- в) прием заказов и доставки пищи в номера;
- г) уборку внутренних помещений.

### 14. Задание

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере гостиницы для инвалида I группы и его сопровождающего (льготы 30%), если стоимость номера в сутки 2000 руб., стоимость 1 часа проживания — 200 руб., поселение производилось 1 марта 2013 г. в 12-00, выезд — 2 марта 2013 г. в 19-00. Сумма оплаты за проживание составит \_\_\_\_\_ руб.

### 15. Задание

\_\_\_\_\_ — это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

### 16. Кейс-задание

Рассчитайте среднесуточный объем выручки от реализации продукции в ресторане гостиницы «Витязь». В гостинице проживает 650 чел., из них 90% человек пользуются услугами ресторана. В среднем один потребитель приобретает товара и услуг на сумму 1670 рублей в сутки. Рассчитайте среднесуточный объем выручки от реализации продукции в ресторане. Среднесуточный объем выручки от реализации продукции составит \_\_\_\_\_ тыс. руб.

### 17. Задание

Показатель энтропии – это:

- а) степень риска
- б) количественная неопределенность проблемы
- в) качественная неопределенность проблемы
- г) недостоверность информации

### 18. Задание

Экспертные оценки относятся к методам прогнозирования:

- а) качественным
- б) неформальным
- в) количественным
- г) статистическим

### 19. Задание

В гостинице проживает 1500 чел., из них 70%, т. е. 1050 чел., пользуются услугами ресторана. В среднем один потребитель приобретает товара и услуг на сумму 460 рублей в сутки. Рассчитайте среднесуточный объем реализации продукции в ресторане.

### 20. Задание

Наиболее распространенный способ количественной оценки величины продуктов учитывает фактический расход, который сложился за предшествующие периоды в расчете на одного покупателя. Однако в реальной практической деятельности предприятия должны использоваться нормы расхода сырьевых ресурсов в расчете на единицу продукции – того или иного порционного блюда на основе установленных рациональных объемов потребления, дифференцированного

подхода к отдельным социальным группам покупателей. Это принципиальное условие распространяется на все основные виды сырья: мясопродукты, рыбу, масло животное, картофель, овощи, изделия из муки и др. Расчет рекомендуется проводить по формуле:

$$П = ЧП * Н * К,$$

где П – потребность по каждому виду сырья в планируемом периоде в целом на всю прогнозируемую численность посетителей;

ЧП – \_\_\_\_\_;

Н – норма расхода данного вида сырья в расчете на одного клиента в день;

К – число дней в планируемом периоде.

### 21. Задание

\_\_\_\_\_, которые устанавливаются в процентах к розничным ценам, могут дифференцироваться по четырем признакам: – категория предприятия; – вид готового покупного продовольственного товара; – вид сырья; – вид собственной продукции.

### 22. Задание

Анализ состава и структуры затрат ресторана осуществляется в определенной последовательности:

а)

1. Формирование диаграммы затрат.
2. Формирование тренда по диаграмме затрат.
3. Выявление наиболее важных и контролируемых затрат.
4. Глубокий анализ каждой статьи расходов.
5. Выявление тенденции, в какие временные интервалы и под влиянием каких факторов происходят резкие изменения.
6. Определение мероприятий в области снижения действия неблагоприятных факторов, влияющих на затраты.

б)

1. Выявление тенденции, в какие временные интервалы и под влиянием каких факторов происходят резкие изменения.
2. Формирование тренда по диаграмме затрат.
3. Формирование диаграммы затрат.
4. Выявление наиболее важных и контролируемых затрат.
5. Глубокий анализ каждой статьи расходов
6. Определение мероприятий в области снижения действия неблагоприятных факторов, влияющих на затраты.

в)

1. Формирование тренда по диаграмме затрат.
2. Формирование диаграммы затрат.
3. Выявление наиболее важных и контролируемых затрат.
4. Глубокий анализ каждой статьи расходов
5. Определение мероприятий в области снижения действия неблагоприятных факторов, влияющих на затраты.
6. Выявление тенденции, в какие временные интервалы и под влиянием каких факторов происходят резкие изменения.

### 23. Задание

\_\_\_\_\_ – это количество блюд, которое ежедневно должно быть в продаже.

24. Задание

\_\_\_\_\_ сервис: официант демонстрирует блюдо с разложенной на нем пищей гостям, затем перекладывает еду в тарелку гостя, т.е. подача блюд осуществляется в обнос.  
 \_\_\_\_\_ сервис является самым дорогостоящим и изысканным из всех видов сервиса.

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

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 труда для различных категорий персонала, особенно частей производства и деятельности организации	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</li> <li>- методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда;</li> <li>- системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала;</li> <li>- основы технологии производства и деятельности организации</li> </ul> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</li> <li>- внедрять методы рациональной организации труда;</li> <li>- разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности</li> </ul>	Продвинутый
				<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</li> <li>- методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда;</li> <li>- системы, методы и формы материального и нематериального стимули-</li> </ul>	
70 – 84 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 труда для различных категорий	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</li> <li>- методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда;</li> <li>- системы, методы и формы материального и нематериального стимули-</li> </ul>	Повышенный

			персонала, особенно- стей производства и деятельности органи- зации	рования труда персонала; - основы технологии про- изводства и деятельности организации <b>Умеет с незначи- тельными замечаниями:</b> - осуществлять планирова- ние и организацию дея- тельности департаментов (служб, отделов) пред- приятия питания - внедрять методы рацио- нальной организации тру- да; - разрабатывать и оформ- лять документы по направлению деятельно- сти	
<b>50 – 69 бал- лов</b>	<b>«зачтено»</b>	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-1.2 Планирова- ние текущей дея- тельности департа- ментов (служб, отде- лов) предприятия питания ПК-5.1 Анализ успешных корпора- тивных практик по организации норми- рования труда для различных категорий персонала, особенно- стей производства и деятельности органи- зации	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчинен- ных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и фор- мы материального и не- материального стимули- рования труда персонала; - основы технологии про- изводства и деятельности организации <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> -осуществлять планиро- вание и организацию дея- тельности департаментов (служб, отделов) пред- приятия питания - внедрять методы рацио- нальной организации тру- да; - разрабатывать и оформ- лять документы по направлению деятельно- сти	<b>Базовый</b>
<b>менее 50 бал- лов</b>	<b>«не зачтено»</b>	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-1.2 Планирова- ние текущей дея- тельности департа- ментов (служб, отде- лов) предприятия питания ПК-5.1 Анализ успешных корпора- тивных практик по	<b>Не знает на базовом уровне:</b> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчинен- ных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда;	<b>Компетенции не сформиро- ваны</b>

			<p>организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенностей производства и деятельности организации</p>	<p>- системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала;</p> <p>- основы технологии производства и деятельности организации</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b></p> <p>-осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>- внедрять методы рациональной организации труда;</p> <p>- разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности</p>	
--	--	--	---	---	--