

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 07.07.2026 13:24:12  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

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

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

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

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

**Уровень высшего образования: Бакалавриат**

**Год начала подготовки 2024**

**Краснодар – 2023 г.**

Составитель: к.э.н., доцент ККГУ И.Ю. Лопатина

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры корпоративного и государственного управления  
протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....</b>	<b>4</b>
Цель и задачи освоения дисциплины .....	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине .....	5
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>17</b>
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	17
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	17
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ .....	17
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ .....	17
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	18
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
<b>IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>18</b>
<b>V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>19</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ. ....</b>	<b>19</b>
АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	26

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## Цель и задачи освоения дисциплины

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

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

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

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

## Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

## Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

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

очников (Катгэк)		
<b>Самостоятельная работа (СР), всего:</b>	<b>72</b>	<b>92</b>
в том числе:		
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк) <i>(заполняется при наличии экзамена по дисциплине)</i>		-
• самостоятельная работа в семестре (СРс)	72	92
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу <i>(заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)</i>	-	-
• изучение ЭОР	32	40
• изучение онлайн-курса или его части	-	-
• выполнение индивидуального проекта		-
• и другие виды	42	52

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

<b>Формируемые компетенции</b> <i>(код и наименование компетенции)</i>	<b>Индикаторы достижения компетенций</b> <i>(код и наименование индикатора)</i>	<b>Результаты обучения (знания, умения)</b>
<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
<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

## II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Таблица 3

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

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

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

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

5.	<p><b>Тема 5. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса</b></p> <p>Требования к персоналу предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Организация аттестации персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Системы оплаты труда персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p> <p>Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	Э.
6.	<p><b>Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном и ресторанном сервисе</b></p> <p>Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном и ресторанном сервисе. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания. Морально-психологический климат в коллективе.</p>	2	4	-	-	12	18	ПК-1.2 ПК-5.1	ПК-2.1. 3-1 ПК-2.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. 3-2 ПК-5.1. 3-3 ПК-5.1. У-1 ПК-5.1. У-2	Гр.д.	-	Э.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Камт)</i>					-/2	2					
	<b>Итого</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>72/2</b>	<b>108</b>					

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

Таблица 3.1

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

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

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

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

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

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

**Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:**

*Групповая дискуссия (Гр.д.)*

**Формы текущего контроля:**

*Тест (Т.)*

*Кейс (К.)*

**Формы заданий для творческого рейтинга:**

*Эссе (Э.)*

## III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

#### Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 326 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=435954>.
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 366 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=464726>
3. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента: учебное пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2024. — 352 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=436503>

#### Дополнительная литература:

1. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма: учебник / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров; под ред. Е. И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 180 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=398914>.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 242 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=430834>
3. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения: монография / И.С. Ключевская. — 2-е изд., доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 187 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=376620>.
4. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях: учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2021. - 172 с. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=380321>.

#### Нормативные правовые документы:

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](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/](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/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17819/)

#### ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

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

#### ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

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

#### ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. <http://www.gks.ru> - Росстат – федеральная служба государственной статистики

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

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

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

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

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

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

- для проведения занятий лекционного типа:
  - учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;
- для проведения занятий семинарского типа (*практические занятия*):
  - учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.
- для самостоятельной работы, в том числе для курсового проектирования:
  - помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

## **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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

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

Таблица 4

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

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

## VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ<sup>1</sup>

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».

### *Тематика курсовых работ/проектов*

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

### *Перечень вопросов к зачету:*

1. Методология сервисной деятельности.
2. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности.
3. Современный сервис: принципы и тенденции.
4. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.

<sup>1</sup> В данном разделе приводятся примеры оценочных материалов

5. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества.
6. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
7. Классификация средств размещения. Типология гостиниц.
8. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы.
9. Организация обслуживания клиентов гостиниц. Цикл обслуживания гостя в гостинице.
10. Организация обслуживания в гостиницах: бронирование мест, функции службы бронирования, типы бронирования.
11. Организация обслуживания в гостиницах: встреча, прием, размещение.
12. Организация обслуживания в гостиницах: расчеты с клиентом.
13. Обслуживание гостевых номеров, холлов, фойе. Дополнительные услуги гостиниц.
14. Организация обслуживания на предприятиях питания гостиниц.
15. Служба обслуживания на предприятиях питания, функции.
16. Методы обслуживания на предприятиях питания (в том числе в гостиничных комплексах).
17. Основные виды обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.
18. Понятие и основные характеристики услуг.
19. Классификация сервисных услуг.
20. Новые и перспективные виды услуг.
21. Сущность и особенности гостиничных услуг.
22. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
23. Структура гостиничного продукта и его потребительские свойства.
24. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных процесса.
25. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
26. Система оценки качества гостиничного обслуживания.
27. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности.
28. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы обслуживания.
29. Клиенториентированные технологии в сфере обслуживания.
30. Управление процессами обслуживания в гостинице.
31. Правила и стандарты общения персонала с клиентами гостиницы.
32. Сервисная деятельность служб гостиницы.
33. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
34. Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.
35. Корпоративная культура предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
36. Требования к персоналу предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
37. Управление персоналом предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
38. Особенности процесса найма персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
39. Организация аттестации персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
40. Формирование системы мотивации и стимулирования персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
41. Системы оплаты труда персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
42. Развитие и профессиональное обучение персонала предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
43. Классификация предприятий общественного питания.
44. Меню и прейскуранты. Характеристика меню различных видов. Требования к составлению и оформлению меню.
45. Культура обслуживания на предприятиях питания. Порядок и очередность обслуживания гостей.
46. Кадровая политика на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
47. Концепция ресторанного сервиса.
48. Особенности трудовой деятельности обслуживающего персонала ресторана.
49. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.

50. Подготовка и процесс обслуживания 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.

### **Типовые тестовые задания к зачету:**

#### Задание 1.

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

- а) номенклатура и качество услуг
- б) уровень обслуживания
- в) система мотивации персонала
- г) повышение квалификации персонала

#### Задание 2.

Приведите в соответствие виды обслуживания в ресторане и их характеристики:

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

#### Задание 3.

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

- а) повышение эффективности управления предприятием
- б) повышение удовлетворенности клиентов

- в) наличие односторонней связи между сотрудниками и руководством - «сверху вниз»
- г) мотивация персонала

**Задание 4.**

Профессиональная этика работника ресторана – это:

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

***Примеры тем групповых дискуссий:***

1. Значение гостиничного сервиса в туристской индустрии.
2. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.
3. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества.
4. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса.
5. Новые и перспективные виды услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
6. Особенности трудовой деятельности работника ресторана.
7. Клиенториентированные технологии в сфере обслуживания на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
8. Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.
9. Способы разрешения конфликтов в процессе обслуживания.

***Тематика эссе:***

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

**Типовая структура зачетного задания**

<b><i>Наименование оценочного материала</i></b>	<b><i>Максимальное количество баллов</i></b>
<i>Вопрос 1.</i> Основные виды обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса.	15
<i>Вопрос 2</i> Инновационный менеджмент на предприятиях сферы обслуживания.	15
<i>Тестовые задания</i>	10

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

Таблица 5

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	ПК-1.2 ПК-5.1	<p>ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенностей производства и деятельности организации</p>	<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>	<b>Продвинутый</b>
70 – 84 баллов	«зачтено»	ПК-1.2 ПК-5.1	<p>ПК-1.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>ПК-5.1 Анализ успешных корпоративных практик по организации нормирования труда для различных категорий персонала, особенностей производства и деятельности организации</p>	<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 стимулирования труда персонала;</li> <li>- основы технологии производства и деятель-</li> </ul>	<b>Повышенный</b>

				ности организации <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> - осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания - внедрять методы рациональной организации труда; - разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности	
<b>50 – 69 баллов</b>	<b>«зачтено»</b>	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, особенностей производства и деятельности организации	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; - основы технологии производства и деятельности организации <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> -осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания - внедрять методы рациональной организации труда; - разрабатывать и оформлять документы по направлению деятельности	<b>Базовый</b>
<b>менее 50 баллов</b>	<b>«не зачтено»</b>	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	<b>Не знает на базовом уровне:</b> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда; - системы, методы и формы материального и	<b>Компетенции не сформированы</b>

			<p>различных категорий персонала, особенностей производства и деятельности организации</p>	<p>нематериального стимулирования труда персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы технологии производства и деятельности организации</li> </ul> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</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>	
--	--	--	--	--	--

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

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Направление подготовки **38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность (профиль) программы  
**«МЕНЕДЖМЕНТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-**  
**ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА»**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

## 1. Цель и задачи дисциплины:

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

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

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

## 2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Тема 1. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг
2.	Тема 2. Особенности управления средствами размещения разных типов
3.	Тема 3. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия
4.	Тема 4. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
5.	Тема 5. Основные типы и формы ресторанного обслуживания
6.	Тема 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.
7.	Тема 7. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана
8.	Тема 8. Бизнес-план открытия предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
9.	Тема 9. Современные тенденции развития ресторанно-гостиничного бизнеса
<b>Трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. / 108 часов</b>	

**Форма контроля – зачет**

### Составитель:

Доцент кафедры корпоративного и государственного управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, к.э.н. И.Ю. Лопатина