

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 20.09.2024 13:41:07
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5

Приложение б

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

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

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.13 ГОСТИНИЧНЫЙ И РЕСТОРАННЫЙ
МЕНЕДЖМЕНТ**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

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

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Год начала подготовки 2022

Краснодар – 2021 г.

Составитель:

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

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры экономики и
управления
протокол № 1 от 30.08.2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине «ГОСТИНИЧНЫЙ И РЕСТОРАННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

**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
ПК-2 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-2.1 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений	ПК-2.1. 3-1. Знает принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания ПК-2.1. У-1. Умеет владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания	Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента. Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа. Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами. Тема 4. Управление основными службами гостиницы
ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений	ПК-3.1. 3-1. Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-3.1. У-1. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Вопросы для проведения опроса обучающихся

Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

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

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Тема 4. Управление основными службами гостиницы

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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.

Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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.).

Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Критерии оценки:

1,0 балл выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

0,8 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

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

Задания для текущего контроля

Тестовые задания

Тема 4. Управление основными службами гостиницы

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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 $1/2$ 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.

Критерии оценки:

2 балла - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;

1,5 балла - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;
1 балл - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;
0 баллов - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Кейсы

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

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

Кейс-стади 1.

Свод законов царя Вавилонии Хаммурапи (1792-1750 гг. до н. э.). Некоторые законы мудрейшего правителя древности поучительны для потомков. Согласно одному из них родители могли продавать детей, если к тому их принуждала нищета. Если замужнюю женщину обнаруживали с любовником, то ее бросали в воду, а на неверного мужа можно было только жаловаться в суд. За несправедливое обвинение клеветник наказывался по суду обстриганием височных волос. За убийство мужа виновницу сажали на кол. За злословие на родителей отрезали язык, за побои — отрубали руку. Муж ничего не получал из приданного покойной жены — оно принадлежало детям. Напротив, вдове возвращали ее приданное и подарки мужа, она пользовалась оставленным имуществом совместно с детьми.

Начальники за притеснение солдат подвергались смертной казни. За воровство полагалась смертная казнь, за кражу со взломом грабителя убивали у стены дома и закапывали на месте. К вору приравнялся продавший потерянную вещь, а также ее покупатель, не доказавший, что он купил не заведомо краденое. Хирург, сделавший удачную операцию знатному человеку, получал 10 сиклей, простому - 5, но за неудачную - лишался рук.

Архитектора вознаграждали сообразно величине постройки, по мерке за каждую единицу пространства. Если дом обрушивался и задавил хозяина, архитектор подвергался казни; если погибал сын хозяина, казнили сына архитектора. В случае замеченных погрешностей постройки ремонт производился архитектором. Те же принципы действовали по отношению к корабельщикам и представителям других профессий.

Кодекс законов Хаммурапи рассматривал проступки исключительно с учетом материального вреда для личности или опасности для государства и общества. Он гарантировал права всем замужним женщинам на личную безопасность, в нем полностью отсутствовало правило родовой мести. Поэтому считается, что законы Хаммурапи впервые создали правильно организованное культурное государство, которое взяло на себя защиту подданных и отмщение убийцам.

Вопросы

Можно ли считать данный документ свидетельством зарождения человеческой гуманности. Какие позитивные и негативные стороны наблюдаются у этого явления?

Чьи интересы защищали эти законы?

Признаки возникновения каких современных функций менеджмента можно заметить на данном этапе развития науки управления?

Кейс-стади 2.

Из книги китайского реформатора Шан Яна (390 - 338 гг. до н. э.)

Порядок в государстве достигается тремя путями: законом, доверием и властью... Если правитель выпустит из своих рук власть - ему грозит гибель. Если правитель и сановники пренебрегают законом и действуют, исходя из личных побуждений, неизбежна смута. Поэтому, если при введении закона проводится четкое разграничение прав и обязанностей и при этом запрещается нарушать закон в корыстных целях, будет достигнуто хорошее правление. Если властью распоряжается только правитель, он внушает трепет...

Все привилегии и жалования, чиновничьи должности и ранги знатности должны даваться лишь за службу в войске, иных путей не должно быть. Ибо только таким путем можно из умного и глупого, знатного и простолюдина, храброго и труса, достойного и никчемного - из каждого из них выжать все знания, всю силу их мышц и заставить рисковать жизнью для правителя. И тогда

за ними, как потоки воды, хлынут со всей Поднебесной выдающиеся люди, способные и достойные...

Всякий, кто ослушается приказа царя, нарушит государственный запрет либо выступит против порядков правителя, должен быть казнен, и к нему нельзя проявлять ни малейшего снисхождения, будь он первым советником царя, полководцем, сановником... или простолюдином...

Вопросы

Учитывая тот факт, что в рассматриваемый исторический период в Китае возникло первое могучее рабовладельческое государство и начало развиваться крупное строительство, как оценить значение проводимых реформ?

Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

Кейс-стади 3.

Еще в 1912 г. российскими предпринимателями было выработано семь принципов ведения дел в России:

1. Уважай власть. Власть - необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

2. Будь честен и правдив. Честность и правдивость - фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах.

3. Уважай право частной собственности. Свободное предпринимательство - основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

4. Люби и уважай человека. Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявить себя с лучшей стороны.

5. Будь верен своему слову. Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единойжды солгавший, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

6. Живи по средствам. Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

7. Будь целеустремленным. Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна, как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» естественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Мораль и этика зарождающегося в России бизнеса находят отражение в документах, разрабатываемых некоторыми Российскими фирмами. Остановимся на интерпретации заповедей делового человека и убедимся, что они должны быть основой деловых отношений в бизнесе.

Заповедь первая. Уважай власть, ибо во всем должен быть порядок. В условиях успешного бизнеса одним из важнейших элементов является должное уважение к власти. Это значит - уважать законы страны, где вы имеете деловые контакты, и уважать своих коллег, своих деловых партнеров на всех уровнях общения.

Заповедь вторая. Будь целеустремленным, ибо для достижения поставленной цели надо сосредоточить на этом все свои усилия. Чтобы быть целеустремленным, бизнесмен должен уметь рационально использовать время, средства, талант.

Заповедь третья. Будь верен своему слову. Не разделяй слово и дело. Бизнесмен должен уметь выполнять свои обещания и поручительства, держать слово. Кроме того, известно, что эффективность делового общения определяется также тем, чтобы вас правильно поняли, верно истолковали ваши слова. Речь делового человека не должна быть непонятна и, тем более, груба.

Заповедь четвертая. Уделяй время отдыху и размышлениям о своей жизни, ибо отдых - необходимое условие для творческой и эффективной работы.

Заповедь пятая. Оказывай уважение старшим, ибо будущее и настоящее базируются на прошлом.

Заповедь шестая. Уважай человеческую жизнь, человеческое достоинство и права человека.

Заповедь седьмая. Будь постоянен в сексуальных отношениях и в браке, ибо семья является фундаментом любого общества и любой культуры. Хорошая, крепкая семья - это залог процветания бизнесмена и его компании.

Заповедь восьмая. Правильно рассчитывай свои средства, ибо отличительными чертами процветающего бизнесмена являются:

оптимальное использование средств и ресурсов;

мудрое руководство людьми.

Заповедь девятая. Будь честен и правдив, ибо хорошая репутация - это не только недопустимость нечестности и лжи, но и помощь другим людям в том, чтобы избежать обмана.

Заповедь десятая. Уважай право частной собственности.

Вопросы

1. Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?

2. Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?

3. Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?

4. Сравните принципы делового человека, разработанные в 1912 г., и заповеди настоящего времени.

5. Объясните причины появления новых заповедей.

Кейс-стади 4. Сокращение ступеней управления. Структура управления крупнейших гостиничных комплексов «Хилтон», «Новотель», «Мариот» была исследована группой экспертов. Оказалось, что максимальное число уровней управления звеньев между председателем совета директоров компании и рабочим заводского цеха составило: в «Мариот» — 7, у «Новотель» - 17, у «Хилтон»- 22. Всем известны отрицательные последствия многозвенности структур управления в компаниях — чем больше уровней управления, тем больше людей, отвергающих прогрессивные идеи и предложения, связанные с риском; тем жестче и мелочнее контроль высших уровней над низовыми; тем значительнее торможение и искажение информации, поступающей снизу вверх и сверху вниз; тем объемнее поток документации.

Сокращение уровней управления до разумного минимума во многих случаях отражается положительно на результатах деятельности компаний. Например, фирме «Коринг», сократившей число управленческих уровней с пяти до двух, удалось снизить издержки на 40%, сроки поставок с шести недель до трех дней. Если в одном из главных подразделений компании свыше четырех уровней управления, то у нее есть возможности для упрощения структуры управления, и, следовательно, повышения эффективности функционирования.

Рассмотрите представленные на раздаточном материале структуры управления предприятиями. Соответствуют ли они современным требованиям? Предложите свой проект оргструктуры.

Задания для творческого рейтинга

Темы эссе

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

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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)

Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

1. Основные требования, предъявляемые к архитектуре и дизайну гостиничного предприятия
2. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве
3. Место малого бизнеса на рынке гостиничных услуг
4. Мини-отели как перспективное направление индустрии гостеприимства

Тема 4. Управление основными службами гостиницы

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

1. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе
2. Развитие гостиничного бизнеса в рамках развития городской инфраструктуры
3. Технология организации праздничных мероприятий в гостиницах (новогодние торжества, Рождество, праздничный календарь, дни профессий)
4. Программы выходного дня в гостиничной индустрии

Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

1. Информационные системы управления гостиницей
2. Государственное регулирование и его влияние на организацию гостиничного и туристского бизнеса в России
3. Сравнительный анализ основных положений управления предприятием РГБ раннего периода и современных направлений; их оценка и перспективы.
4. Система управления персоналом (СУП) в конкретном предприятии РГБ (структура, связи, отношения, стимулирование труда, стиль руководства и др.); предложения по совершенствованию СУП.

Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

1. Управление персоналом в индустрии туризма (туристские предприятия, гостиницы)
2. Нетрадиционные методы оценки персонала предприятия РГБ
3. Теории мотиваций и их роль в стимулировании труда сотрудников предприятия РГБ, занимающихся вопросами социально-культурного сервиса
4. Разработка программы формирования навыков клиентоориентированного поведения для сотрудников гостиницы

Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

1. Модели и методы управления персоналом в свете современных теорий и практических бизнес-моделей
2. Деятельность фирмы по обучению и повышению квалификации персонала
3. Организация бизнес-тренингов для специалистов предприятия РГБ
4. Ближайшее окружение менеджера: управленческая команда; роль команды в современной организации.
5. Личности и достижения выдающихся российских управленцев (по выбору); их вклад и влияние на развитие теории и практики управления предприятием РГБ.

Критерии оценки:

Критерии оценки:

2 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;

1,5 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;

0,2 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.

Темы дискуссий

Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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
5. Обновление организационной структуры предприятия РГБ как основной элемент инновационного развития.

Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

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

Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента

Индикаторы достижения: ПК-2.1, ПК-3.1

1. Этические проблемы менеджмента и их решение на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса
2. Разработка кадровой политики предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

3. Анализ содержания работы и требования к персоналу предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
4. Принципы формирования команд на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса
5. Управление командопостроением (team-building) на предприятии
6. Аутсорсинг в менеджменте предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Критерии оценки:

«отлично» / 2 балла - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы;

«хорошо» / 1,5 балла - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный;

«удовлетворительно» / 1 балл - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы;

«неудовлетворительно» / 0,5 балла - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале.

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

Типовая структура экзаменационного билета

<i>Наименование оценочного материала</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Тестовые задания	10

Примерный перечень тем курсовых проектов

1. Аутсорсинг в менеджменте предприятия РГБ
2. Управление конфликтами и стрессами на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса
3. Аутстаффинг как современная кадровая технология предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
4. Совершенствование методов управления доходностью предприятия РГБ
5. Совершенствование технологии набора и отбора персонала предприятия РГБ
6. Управление мотивацией персонала на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса
7. Совершенствование стиля управления персоналом предприятия
8. Управление командопостроением (team-building) на предприятии РГБ
9. Методы управления персоналом и их использование на предприятии РГБ
10. Проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии на современном этапе
11. Повышение эффективности управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса
12. Оценка эффективности менеджмента персонала предприятия РГБ
13. Современные технологии менеджмента в деятельности предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
14. Развитие франчайзинга в ресторанном бизнесе
15. Совершенствование управления процессами обслуживания в ресторанном бизнесе
16. Процесс принятия управленческих решений в системе гостиничного и ресторанного менеджмента
17. Управление изменениями на предприятии РГБ
18. Гостиничный продукт как комплекс услуг и фактор конкурентоспособности предприятия РГБ

19. Современное состояние ресторанного бизнеса в России
20. Оптимизация организационной структуры управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса
21. Российская практика применения франчайзинга в индустрии гостеприимства
22. Управление изменениями на предприятии РГБ
23. Совершенствование организации обслуживания в гостиничном комплексе
24. Стратегическое планирование в системе гостиничного и ресторанного менеджмента
25. Внешняя среда предпринимательской деятельности предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа
26. Повышение эффективности управления персоналом предприятия РГБ
27. Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса и методы повышения эффективности ее функционирования
28. Проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии на современном этапе
29. Разработка кадровой политики предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
30. Экономические методы управления предприятием РГБ
31. Организация процессов контроля на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса
32. Система методов управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса

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 бизнеса (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 ресторанно-гостиничного бизнеса как объект управления
42. Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
43. Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторанно-гостиничного бизнеса
44. Понятие рисков ресторанно-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 ресторанно-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 ресторанно-гостиничного бизнеса как объект управления
61. Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
62. Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторанно-гостиничного бизнеса
63. Понятие рисков ресторанно-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 ресторанно-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

Тестовые задания к экзамену:

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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%.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Задание

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

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. Задание

К функциям службы дополнительных и сопутствующих услуг относят:

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

18. 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.

19. Задание

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

20. 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.

21. Задание

Показатель энтропии – это:

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

22. Задание

Экспертные оценки относятся к методам прогнозирования:

- а) качественным
- б) неформальным

- в) количественным
- г) статистическим

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

б. 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.

27. Задание

_____ -это количество блюд, которое ежедневно должно быть в продаже.

28. 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	«отлично»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	Знает верно и в полном объеме: принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Умеет верно и в полном объеме: Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Продвинутый
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	Знает с незначительными замечаниями: принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Умеет с незначительными замечаниями: Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Повышенный

50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>	Базовый
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	<p>Не знает на базовом уровне: принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>	Компетенции не сформированы