МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2026

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания модуль 2» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Ден В.Г.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 28.04.2026 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000000F6374C
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса основных знаний, умений и навыков в области разработки туристского продукта, организации и менеджмента процесса обслуживания услуг с учетом особенностей, и требований потребителя. Задачи освоения дисциплины:

– сформировать знания специфических особенностей и технологий организации процессов производства и обслуживания в различных туристско-рекреационных предприятиях в зависимости от запросов потребителя и особенностей туристского предприятия;

– привить умение применения современных, инновационных технологий при формировании туристского продукта и организации процессов обслуживания и использования различных форм, методов реализации услуг питания;

– сформировать у студентов навыки самостоятельной организации процесса оказания услуг питания для различных групп потребителей, с учетом этики и норм нравственного поведения.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД7	Знание	теоретических основ организации производственной и сбытовой деятельности предприятий питания
			РД8	Умение	организовать производственную и сбытовую деятельность на предприятия питания с использованием современных технологий
			РД9	Навык	использования современных программных продуктов на предприятиях питания

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	**Формирование ценностей**	**Целевые ориентиры**
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование чувства гордости за достижения России	Крепкая семья	Активная жизненная позиция

Формирование духовно-нравственных ценностей		
Развитие культуры здорового образа жизни	Гуманизм	Дисциплинированность Приверженность здоровому образу жизни
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Созидательный труд	Внимательность к деталям Осознание ценности профессии Инициативность Культурная идентичность
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Формирование навыков публичного выступления и презентации своих идей	Высокие нравственные идеалы	Гибкость мышления Активная жизненная позиция Самостоятельность

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация услуг питания Модуль 2» относится к элективным дисциплинам (модулям) учебного плана или к части,формируемой участниками образовательных отношений.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче-ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес-тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.Б	3	4	55	18	36	0	1	0	89	ДЗ

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы		Кол-во часов, отведенное на	Форма

		Код результата обучения	Лек	Практ	Лаб	СРС	текущего контроля
1	Технологии франчайзинга в развитии услуг питания	РД7, РД9	2	4	0	26	защита доклада с презентационными материалами
2	Технологии кейтеринга в развитии услуг питания	РД7, РД9	2	8	0	12	решение ситуационной задачи по группам
3	Консалтинговые услуги в общественном питании: состояние и перспективы развития	РД7	2	4	0	23	практические задачи и задания
4	Банкетные услуги: технология и организация	РД7, РД8	8	14	0	12	выполнение проектов по теме
5	Калькулирование себестоимости блюд и напитков	РД7, РД8, РД9	4	6	0	16	практические задачи и задания
Итого по таблице			**18**	**36**	**0**	**89**	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Технологии франчайзинга в развитии услуг питания.

Содержание темы: Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса РФ. Этапы создания ресторанного франчайзинга. Франчайзинговые сети. Участники франчайз-проектов. Роль РАФ (Российская Ассоциация Франчайзинга) в развитии услуг питания. Ресторанный франчайзинг в гостиничном бизнесе.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие; практическое занятие: задание по группам.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка презентационных материалов по теме.

Тема 2 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания.

Содержание темы: Современное состояние и перспективы развития кейтеринговых услуг в ресторанном бизнесе РФ. Виды кейтеринга. Организация службы кейтеринга в ресторанах гостиничных предприятий. Особенности организации производства и обслуживания потребителей в гостиницах и других средствах размещения с использованием кейтеринговых технологий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие; практическое занятие: задание по группам.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, изучение теоретических материалов.

Тема 3 Консалтинговые услуги в общественном питании: состояние и перспективы развития.

Содержание темы: Понятие, сущность и виды консалтинга на рынке услуг общественного питания. Специфические особенности предоставления. Направления консалтинговых услуг по группам. Критерии и признаки классификации консалтинговых услуг. Состояния и перспективы развития консалтинговых услуг в ресторанном бизнесе. Ресторанный консалтинг как вид бизнеса. Роль консалтинга в проектировании, открытии и дальнейшей деятельности предприятий питания гостиниц и других средств размещения. Особенности развития рынка ресторанного консалтинга в Приморском крае.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие; практическое занятие: задание по группам.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, изучение теоретического материала.

Тема 4 Банкетные услуги: технология и организация.

Содержание темы: Виды и классификация торжественных мероприятий (банкетов), носящих массовый характер. Цели и задачи банкетной службы ресторанов гостиничных предприятий. Организационная и управленческая структура и персонал банкетной службы. Подготовка к проведению массовых мероприятий по организации услуг питания; Технологии проектирования банкетов по способу приема пищи (банкет за столом, комбинированный банкет, банкеты стоя). Дипломатические приемы: дневные и вечерние.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие; практическое занятие: индивидуальное задание.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка проектов 1 и 2.

Тема 5 Калькулирование себестоимости блюд и напитков.

Содержание темы: Основные термины и понятия калькуляции предприятия питания.Калькулирование себестоимости блюд. Калькулирование себестоимости напитков. Бухгалтерский учет и налогообложение на предприятиях общественного питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие; практическое занятие: индивидуальное задание.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, изучение теоретических материалов.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекционные занятия, практические занятия, выполнение аттестационный мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение разноуровневых заданий и ситуационных задач, самостоятельное изучение некоторых материалов курса.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Контрольные вопросы

1) Тема: «Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения».

1.Рынок кейтеринга РФ. Сегменты рынка кейтеринга. Современное состояние и перспективы развития в РФ, в Приморском крае и г.Владивостоке.

2.Основные этапы развития ресторана выездного обслуживания

3.Особенности материально-технического оснащения кейтеринговых служб предприятий общественного питания.

4.Требования к ассортименту блюд и напитков в меню кейтеринговых мероприятий.

5.Особенности организации работы с персоналом. Стандарты обслуживания .

6.Логистика и ее роль в организации выездных банкетных мероприятий.

7.Ошибки рестораторов при организации кейтеринговых мероприятий.

2) Тема: «Консалтинговые услуги в общественном питании. Состояние и перспективы развития».

1. Понятие, сущность и виды консалтинга на рынке услуг общественного питания.

2. Специфика рынка РФ в предоставлении консалтинговых услуг в сфере общественного питания.

3. Группы консалтинговых услуг. Характеристика отдельных групп применительно к сфере общественного питания:

-управленческий консалтинг;

-инвестиционный консалтинг;

-финансовый консалтинг;

-инжиниринговый консалтинг;

-маркетинговый консалтинг;

-кадровый консалтинг.

4. Критерии и признаки классификации консалтинговых услуг:

5. Перспективы развития консалтинговых услуг в ресторанном бизнесе (на примере Приморского края и г.Владивостока).

6.Организационная и управленческая структура консалтинговой компании.

При подготовке сообщения (доклада) для ответов на контрольные вопросы, необходимо учесть следующие рекомендации:

– разобрать суть предложенной/выбранной темы;

– подобрать необходимую литературу (старайтесь пользоваться несколькими источниками для более полного получения информации);

– тщательно изучить лекционные материал по данной теме, чтобы легче ориентироваться в необходимой вам литературе;

– составить план сообщения (доклада);

– написать текст сообщения (доклада).

Важно: выбирать только интересную и понятную информацию, не делать сообщение очень громоздким.

Сообщение должно состоять из трех частей – вступления (10-15%), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Критерии оценки: актуальность темы; соответствие содержания теме; глубина проработки материала; грамотность и полнота использования источников

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для вузов / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 421 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15411-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584826 (дата обращения: 19.05.2026).

2. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г.М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2079694 (дата обращения: 31.05.2026)

3. Крупина, Н. Н. Стратегический менеджмент в гостинично-ресторанном сервисе : учебное пособие / Н.Н. Крупина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 211 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1832108. - ISBN 978-5-16-017232-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1832108 (дата обращения: 31.05.2026)

4. Петров, А. М. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости : учебное пособие / А.М. Петров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 270 с. - ISBN 978-5-906923-72-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2126827 (дата обращения: 31.05.2026)

5. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584294 (дата обращения: 19.05.2026).

7.2 Дополнительная литература

1. Васюкова, А. Т. Технология и оборудование винодельческого производства. Химия вина : учебник для среднего профессионального образования / А. Т. Васюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 59 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19518-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/590340 (дата обращения: 19.05.2026).

2. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг в общественном питании : учебник для вузов / С. Б. Жабина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18828-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585961 (дата обращения: 19.05.2026).

3. Палий, Н. С. Бизнес-планирование в гостинично-ресторанном деле : учебное пособие / Н. С. Палий. — Донецк :ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2023. — 115 с. —

Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/338870 (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Библиотека стандартов ГОСТ URL: http://www.gost.ru
2. Научная электронная библиотека – https://elibrary.ru/
3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
4. Профессиональная база данных: "Открытая база ГОСТов"/ Режим доступа: http://standartgost.ru/, свободный
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
7. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM». – Режим доступа: https://znanium.ru/
8. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: http://oaji.net/
9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: https://www.prlib.ru/
10. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная

Программное обеспечение:

- VMware Horizon ViewStandard
- Adobe Acrobat Reader
- Adobe Reader
- Microsoft Office 2010 Standard Russian
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2026

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код рез-та	Тип рез-та	Результат	
ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД 7	Знание	теоретических основ организации производственной и сбытовой деятельности предприятий питания	самостоятельно составляет производственный и сбытовой планы
	РД 8	Умение	организовать производственную и сбытовую деятельность на предприятия питания с использованием современных технологий	самостоятельно организует деятельность по производству и сбыту на предприятиях питания с использованием современных технологий
	РД 9	Навык	использования современных программных продуктов на предприятиях питания	использует необходимые на предприятиях питания программные продукты

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС

			Текущий контроль	Промежуточная ат тестация
Очная форма обучения				
РД7	Знание : теоретических основ организации прои зводственной и сбытово й деятельности предпри ятий питания	1.1. Технологии франча йзинга в развитии услуг питания	Опрос	Тест
		1.2. Технологии кейтери нга в развитии услуг пит ания	Опрос	Тест
		1.3. Консалтинговые усл уги в общественном пит ании: состояние и персп ективы развития	Опрос	Тест
		1.4. Банкетные услуги: т ехнология и организаци я	Опрос	Тест
		1.5. Калькулирование се бестоимости блюд и нап итков	Опрос	Тест
РД8	Умение : организовать п роизводственную и сбы товую деятельность на п редприятия питания с ис пользованием современ ных технологий	1.4. Банкетные услуги: т ехнология и организаци я	Анализ и разбор ко нкретных ситуаци й	Проект
		1.5. Калькулирование се бестоимости блюд и нап итков	Анализ и разбор ко нкретных ситуаци й	Проект
РД9	Навык : использования с овременных программн ых продуктов на предпр иятиях питания	1.1. Технологии франча йзинга в развитии услуг питания	Опрос	Тест
		1.2. Технологии кейтери нга в развитии услуг пит ания	Опрос	Тест
		1.5. Калькулирование се бестоимости блюд и нап итков	Опрос	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной д еятельности	Оценочное средство								
	Опро с	Дискусс ия	Те ст	Рефер ат	Доклад, сообщен ие	Проект1, 2	Разноур овневы е задач и и зада ния	Сиутацио нные зада ния	Итого
Лекции	2	2				5			9
Практические з анятия				5	2		10	15	32
Самостоятельн ая работа	3	3		5	3		10		24
Промежуточна я аттестация			20			15			35
Итого	5	5	20	10	5	20	20	15	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 анализ и разбор конкретных ситуаций

Ситуация:

1 группа – Заказчик кейтерингового обслуживания

Мужчина, 50-ти лет, назовем его Владимир, живет в городе Находка. Владимир готовит сюрприз для жены на годовщину свадьбы 25 лет. Пара планирует приехать в город Владивосток 15.05.2023. Гостиница уже забронирована – это «Vladivostok Grand Hotel&SPA5*». Владимир – очень романтичная натура, хочет организовать свидание на природе. Ему необходимы услуги кейтерингового агентства.

Ваша задача принять или не принять предложения «агентств» и оценить их работу в соответсвии с критериями.

2-4 группы – Кейтеринговое агентство

Вы популярное на рынке кейтеринговое агентство. Вам необходимо связаться с заказчиком уточнить необходимые детали и презентовать свое предложение заказчику.

У заказчика есть бланк оценивания, согласно которому будет принято объективное решение о выборе агентства.

Краткие методические указания

Анализ и разбор ситуации предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения. Задание предусматривает раюоту по выстраиванию коммуникации между «заказчиком» и «организатором», анализ современног рынка услуг, разработку программы обслуживания по предложенной тематике с целью демонстрации своих достижений в самостоятельном освоении содержания избранных областей знаний и/или видов деятельности и способность проектировать и осуществлять целесообразную и результативную деятельность.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике ,использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.

4	10	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
3	8	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
2	4	Студент обнаружил удовлетворительные знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	0	Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.

5.2 Дискуссия

Вопросы к дискуссии по теме: «Технологии франчайзинга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения».

1.Франчайзинг-самый привлекательный экономический механизм развития малого бизнеса в сфере услуг питания на территории РФ!?

2.Российский рынок/российский предприниматель готов к развитию ресторанного бизнеса по системе франчайзинга!?

3.Российский рынок (рынок г.Владивостока) имеет преимущества в развитии франчайзинговых технологий в сфере общественного питания!?

4.Компания «Subway» не смогла получить развитие своего бизнеса по франчайзингу в г.Владивостоке. В чем причина по вашему мнению?

5.Известная в РФ фрачайзинговая сеть предприятий питания «Шоколадница» успешно развивается в г.Владивостоке. В чем причина по вашему мнению?

Краткие методические указания

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в доказательстве правоты своей точки зрения.
4	3	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, не точности, затруднения при переносе знаний и умений в нестандартные ситуации, предусмотренные дискуссией.
3	2	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе дискуссии допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	1	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков, не смог аргументировать свою точку зрения.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. В дискуссии участвовал не активно.

5.3 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

1. Банкет- прием по случаю подписания соглашений о сотрудничестве между компаниями.

2. Банкет –прием по случаю открытия Японского консульства во Владивостоке.

3. Банкет –прием по случаю открытия Корейского консульства во Владивостоке.

4. Банкет –прием по случаю открытия Китайского консульства во Владивостоке.

5. Банкет –прием по случаю визита президента РФ в г.Владивосток.

6. Банкет –прием по случаю визита председателя правительства РФ в г.Владивосток.

7. Банкет –прием по случаю открытия театрального сезона в г Владивостоке.

8. Новогодний банкет с полным обслуживанием.

9. Свадебный банкет с полным обслуживанием.

10. Банкет с полным обслуживанием по случаю юбилея физического лица.

11. Банкет с полным обслуживанием по случаю юбилея фирмы.

12. Свадебный банкет с частичным обслуживанием (на выбор: первая свадьба; серебряная свадьба; золотая свадьба).

13. Банкет с частичным обслуживанием по случаю юбилея физического лица.

14. Банкет с частичным обслуживанием по случаю юбилея фирмы.

15. Новогодний банкет с частичным обслуживанием.

16. Банкет с частичным обслуживанием по случаю корпоративного празднования Международного женского дня-8 марта.

17.Банкет с частичным обслуживанием по случаю встречи одноклассников (однокурсников).

18. Тематический банкет с частичным обслуживанием (любая тема, не связанная с событием).

19. Банкет-чай по случаю дня рождения ребенка.

20. Банкет-чай по случаю юбилея пожилого человека.

Краткие методические указания

Выполнение проекта предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения. Задание предусматривает разработку проектов банкетных мероприятий, проводимых банкетной службой ресторана гостиницы по предложенной тематике с целью продемонстрировать свои достижения в самостоятельном освоении содержания избранных областей знаний и/или видов деятельности и способность проектировать и осуществлять целесообразную и результативную деятельность. При выполнении проекта рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое з нание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие ин формационные источники в достаточном объеме, отлично отвечает на все поставленные вопрос ы.
4	15	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компет енций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает систематическое и глубокое знани е материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информ ационные источники в достаточном объеме, хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	10	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой проекта; обнаруживает определенное знание материала, использов ал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточно м объеме, слабо отвечает на все поставленные вопросы.
2	4	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой проекта; не использовал дополнительную литературу и другие ин формационные источники; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	2	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных ко мпетенций, обозначенных темой проекта; плохо владеет профессиональной терминологией в обл асти представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.4 Перечень тем рефератов

1. Программные комплексы автоматизации предприятий питания.

2. Автоматизированные системы управления процессами:

-снабжения предприятия;

- производства кулинарной продукции
- организации обслуживания потребителей.

3. Бронирование услуг питания в ресторанах гостиниц через Интернет. Этапы бронирования.

4.Инновационные формы и методы обслуживания потребителей. Международный и отечественный опыт.

5.Инновации ресторанного маркетинга.

6. Методы ценообразования гостиничного продукта

7. Методы стимулирования персонала контактной зоны

8. Методы исследования гостиничного рынка

9. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность

10. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.

11. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.

12. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.

13. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет – бронирования.

14. Сервисные функции АСУ.

15. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.

16. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.

17. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.

18. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.

19. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Краткие методические указания

Реферат рассматривается как конечный продукт, получаемый в результате выполнения исследовательского задания, позволяющий оценить умения студента самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения исследовательской задачи, ориентироваться в информационном пространстве; уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Студенту предлагается из представленного списка тематики рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку согласно графику защит, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем реферата 15-20 стр. Оригинальность составляет не менее 50%.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	7	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3	4	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проб лемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены ос новные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или сод ержании проблемы, оформлении работы.
2	3	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без ка ких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляюща я темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблем ы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без ка ких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполн ялось.

5.5 Пример разноуровневых задач и заданий

Задача 1.Служба питания гостиницы готовится к проведению фуршетного мероприятия на 100 человек по обслуживанию участников конференции. Смоделировать ситуацию, распределить обязанности участников процесса и продемонстрировать сервировку фрагмента фуршетного стола.

Задача 2.В службу питания гостиницы поступила заявка на обслуживание питанием туристской группы на маршруте следования. Смоделировать ситуацию, распределить обязанности участников процесса, разработать и продемонстрировать дорожное меню и режим предоставления услуг.

Задача 3.Служба питания и напитков гостиницы готовит обновление карты бара в разделе «смешенные напитки». Смоделировать ситуацию, распределить обязанности участников процесса, разработать ассортимент раздела и продемонстрировать оборудование и аксессуары для сервировки новых позиций в карте бара.

Задача 4.Ресторан гостиницы проводит свадебное мероприятие на 60 человек. Смоделировать ситуацию, распределить обязанности участников процесса и продемонстрировать варианты сервировки свадебного стола.

Задача 5.Служба кейтеринга гостиничного ресторана проводит обслуживание участников кинофестиваля «Меридианы Тихого» по форме «коктейль» на открытой площадке о.Русский. Смоделировать ситуацию, распределить обязанности участников процесса, составить и обосновать список необходимого оборудования и инвентаря.

Задача 6. Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж.

Задача 7. Вы молодой предприниматель, который хочет купить франшизу для своего гостиничного предприятия, вам необходимо найти (создать) такой продукт, который решит следующие задачи:

– окупить финансовые и иные инвестиции;

– обеспечить себе гарантированный сбыт продуктов, услуг (то есть определить сегмент потребителя);

– усилить торговую марку, бренд;

– отразить, как повысится лояльность потребителя к гостинице;

– отразить конкурентоспособность марки, бренда;

– описать схему работы с поставщиком;

– описать (если есть) перераспределение обязанностей персонала

– высказаться на тему эффективности использования технологии франчайзинга на предприятии.

Задача 8. Молодая пара играет свадьбу на 100 человек в мае в городе Владивостоке и хочет воспользоваться услугами кейтеринга. Вы – являетесь рестораном, который оказывает такие услуги. Убедите потребителя в том, что именно ваш ресторан подходит запросам потребителя.

– учтите кол-во гостей;

– погодные условия;

– предложите площадку проведения мероприятия;
– убедитесь в отсутствии конкурентов;
– предложите меню;
– рассчитайте количество оборудования, приборов и т.п.;
– рассчитайте количество обслуживающего персонала;
– рассчитайте примерную стоимость кейтерингового обслуживания.

Задача 9. Сформируйте отел ресторанного консалтинга:
– подготовьте цели и задачи отдела;
– основные функции;
– инновационные предложения;
– причины, почему потребитель должен воспользоваться услугами вашей компании.

Задача 10. Дать характеристику действующего типа предприятия общественного питания при гостинице в г. Владивостоке. Учтите следующие пункты:

1. Назначение, месторасположение, режим работы, обслуживаемый контингент.
1.2. Местоположение предприятия
1.3. Режим работы предприятия (с точки зрения удобства для потребителей).
1.4. Организационно-правовая форма предприятия.
2.Характеристика предоставляемых услуг согласно ГОСТ.
2.1.Привести перечень услуг из ГОСТ
2.2.Привести перечень прочих услуг.
3. Характеристика и анализ организационной структуры предприятия.
3.1.Организационная структура торгово-производственная
3.2. Должностные обязанности работников.
4.Анализ ассортимента реализуемой продукции.
4.1 Общая характеристика ассортимента (специализация)
4.2 Меню
4.3.Анализ меню на соответствие требованиям ГОСТ
4.4. Виды и методы обслуживания (самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированное обслуживание).

Краткие методические указания

Задачи формируют у студента владения технологиями организации процесса производства и обслуживания на предприятиях питания гостиничных предприятий и других средствах размещения в современных условиях постоянно меняющегося рынка и подготавливают его к самостоятельной профессиональной деятельности в сфере услуг ресторанного бизнеса. При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	15	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания;обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	10	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного ; обнаруживает определенное знание материала, и спользовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.

2	2	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного задания; не использовал дополнительную литературу и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	0	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного ; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.6 Перечень тем докладов, сообщений

1. Основы организации кейтеринга
2. Различные виды кейтеринга: особенности организации
3. Развитие кейтеринговых услуг в мире
4. Развитие кейтерингоых услуг в России
5. Развитие кейтеринговых услуг в Приморском крае

Краткие методические указания

Доклады и сообщения с презентациионными материалами позволяют проверить качество освоения учебной дисциплины и навыки ораторского искусства во время защиты материала.

При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Студент в работе демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	4	Студент в работе в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	3	Студент в работе демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного; обнаруживает определенное знание материала, использовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	2	Студент в работе демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного задания; не использовал дополнительную литературу и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	0	Студент в работе демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.7 Примеры тестовых заданий

Тема 1.

1) Франчайзинг – это:

а) система развития деловых связей и этики деловых отношений;

б) определенный тип организации бизнеса, предполагающий создание широкой сети однородных предприятий, имеющих единую торговую марку и соблюдающие единые требования ведения бизнеса.

2) Бурное развитие франчайзинга относится:

а) к концу XIX века,

б) ко второй половине XX века,

в) к началу XXI века.

3) Основоположником современного франчайзинга принято считать:

а) Исаака Зингера,

б) братьев Макдональдс,

в) Владимира Довганя.

4) Франшиза – это:

а) контракт, в котором выражены условия ведения бизнеса с правом возмездного использования торгового имени и фирменных технологий франчайзера;

б) лицензия на осуществление предпринимательской деятельности на определенной территории.

5) Франчайзер – это тот, кто -

а) покупает франшизу,

б) приобретает франшизу.

6) Франчайзи – это:

а) физическое или юридическое лицо, которое покупает право на ведение бизнеса под именем или торговой маркой франчайзера,

б) владелец торгового знака.

7) Чем выше узнаваемость и стоимость бренда компании

а) тем ниже платежи по договору франчайзинга,

б) тем выше платежи по договору франчайзинга.

8) Условия договора франчайзинга, как правило, являются:

а) едиными и обязательными для всех франчайзи, осуществляемых предпринимательскую деятельность в рамках конкретной франшизной системы,

б) специфичными для каждого отдельного франчайзи.

9) Паушальный платеж – это:

а) совокупность текущих платежей франчайзи франчайзеру за право заниматься бизнесом в течение истекшего календарного периода,

б) первоначальный взнос франчайзи франчайзеру после заключения соглашения о франчайзинге.

10) Франчайзинг товара в большинстве случаев выгоден:

а) франчайзеру,

б) франчайзи.

11) При классической модели франчайзинга

а) франчайзи приобретает право на занятие бизнесом непосредственно у франчайзера,

б) франчайзи приобретает право на занятие бизнесом у главного франчайзи.

12) Преимуществами франчайзинга для франчайзи являются:

а) приобретение навыков работы по стандартам высокого качества,

б) использование проверенной концепции ведения бизнеса,

в) снижение предпринимательского риска,

г) все вышеперечисленное.

13) При создании собственной системы франчайзинга компания получает следующие выгоды:

а) возможность пользоваться услугами и получать постоянную поддержку головной организации,

б) расширение рынков сбыта и укрепление своих позиций на них при низком уровне собственных капиталовложений,

в) получение дохода в виде франчайзинговых платежей,

г) развитие бренда, повышение узнаваемости торговой марки.

Тема 2. Дайте развернутый ответ

1.Назовите особенности кейтерингового обслуживания торжественных мероприятий.

2. Какие виды кейтеринга используются на практике?

3.В каких форматах традиционно осуществляют кейтеринговое обслуживание торжественных мероприятий?

4. Назовите норматив столовой посуды и приборов на гостя при кейтеринг-обслуживании торжественных мероприятий?

5. Обоснуйте активное развитие кейтеринг-услуг в современной России.

Тема 3. Дайте развернутый ответ

1. К какому виду услуг относят консалтинг?

2.Назовите ряд специфических особенностей, характерных для консалтинговых услуг?

3.Назовите особенности и перспективы развития консалтинговых услуг на территории России, Приморского края?

Краткие методические указания

Вопросы теста позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент демонстрирует 100% правильных ответов
4	15	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	10	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	8	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	4	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

5.8 Примерные темы для опроса

1. Понятие «качество», виды качества.
2. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
3. Структура восприятия услуги гостем.
4. Критерии качества гостиничных услуг.
5. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
6. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
7. Характеристика службы персонала в униформе.
8. Формы оплаты гостиничных услуг.
9. Перечень документов, необходимых для работы портье.
10. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
11. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
12. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
13. Организация анимационных услуг в гостинице.
14. Составляющие корпоративной культуры.
15. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
16. Принципы составления должностных инструкций.
17. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
18. Сервисная система номеров.
19. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
20. Технологии управления персоналом.
21. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
22. Техника безопасности на рабочем месте.
23. Методы оценки работы гостиничного персонала.
24. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
25. Современные направления развития информационных технологий.
26. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
27. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
28. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
29. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
30. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
31. Основные модели гостиничного бизнеса.

32. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
33. Роль MICE - мероприятий в формирования гостиничного предложения.
34. Сущность B&B технологий в исследовании гостиничного рынка.
35. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
36. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
37. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
38. Технология принятия туристских групп.
39. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
40. Страхование гостей в отелях.
41. Типология управленческих решений.
42. Оперативное управление в гостиничном предприятии
43. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
44. Цели сертификации.
45. Этапы сертификации.
46. Международная аттестация гостиниц.
47. Технологии управления персоналом.
48. Комплектование кадров.
49. Обучение и развитие персонала.
50. Методы оценки работы персонала.
51. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
52. Этапы разработки фирменного стиля.
53. Требования к униформе.
54. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
55. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
56. Факторы формирования системы продвижения
57. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.

Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

Краткие методические указания

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	4	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе.
3	3	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	2	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владен

		ием монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серье зные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без ка ких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполн ялось.