

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания модуль 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Ден В.Г., ассистент, Кафедра туризма и экологии, Valeriya.Den14@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 26.04.2021 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	000000000706F30
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе предприятиях питания туристских и гостиничных комплексов.

Задачи освоения дисциплины:

- формирования у студента комплекса знаний об основных терминах и определениях в области предоставления услуг питания, в том числе организационно-производственных и управленческих структур, методах и формах обслуживания на предприятиях туризма;
- формирование умений по анализу затрат деятельности по организации услуг питания и проведения производственных расчетов, применения моделей поведения с потребителей туристских услуг;
- формирование навыков организации деятельности по оказанию услуг питания на предприятиях туризма и навыков общения при организации обслуживания в соответствии с требованиями потребителя.

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-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий	РД1	Знание	основ разработки концепции и программ туристского продукта на основе современных технологий
			РД2	Умение	разрабатывать программу и концепцию продукта индустрии туризма и гостеприимства
			РД3	Навыки	использования современных технологий при разработке программ и концепций туристского продукта
		ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов	РД4	Знание	методов и форм обслуживания туристов
			РД5	Умение	составлять программы обслуживания потребителей туристских услуг
			РД6	Навыки	обслуживания потребителя туристских услуг различными методами и формами
	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и	ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на	РД7	Знание	методов анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемых турпродуктов

	применением клиентоориентированных технологий	реализуемые туристские продукты	РД8	Умение	применять необходимые методы анализа при исследовании требований туриста и мотивации спроса на реализуемые турпродукты
			РД9	Навыки	использования результатов анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемого турпродукта

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация услуг питания. Модуль 1» относится к вариативной части учебного плана направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

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 обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ЗФО	Б1.В	3	4	13	4	8	0	1	0	131	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

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 ЗФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	РД1, РД3, РД7, РД8	1	1	0	15	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
2	Организационная структура предприятия общественного питания	РД1, РД2, РД7	1	1	0	16	участие в дискуссии, решение ситуационных задач
3	Вспомогательные службы и снабжение предприятия общественного питания	РД1, РД2, РД7	1	2	0	35	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов

4	Организация обслуживания потребителей и банкетные услуги на предприятия общественного питания	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6, РД7, РД8, РД9	1	2	0	35	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
5	Маркетинг услуг питания	РД1, РД2, РД4, РД5, РД6, РД7, РД8, РД9	0	2	0	30	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
Итого по таблице			4	8	0	131	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании.

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса. Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг (ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: участие в дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитическая обработка текста (конспектирование), выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в письменной форме.

Тема 2 Организационная структура предприятия общественного питания.

Содержание темы: Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, работа со справочниками, разбор практических задач.

Тема 3 Вспомогательные службы и снабжение предприятия общественного питания.

Содержание темы: Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). Организация складского хозяйства. Состав и функциональное назначение помещений. Хранение и отпуск товара на производство. Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: экскурсия на предприятие, дискуссия по теме.

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

Тема 4 Организация обслуживания потребителей и банкетные услуги на предприятия общественного питания.

Содержание темы: Классификация организационных форм реализации услуг питания. Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания. Работа с картой блюд и картой вин. Организация обслуживания банкетов и приемов, их виды, характеристика и организация проведения. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания. Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: экскурсия в гостиницу с предприятием питания, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, работа со справочниками, разбор задач, подготовка презентационных материалов по теме.

Тема 5 Маркетинг услуг питания.

Содержание темы: Сущность маркетинга в общественном питании. Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия по теме, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений для участия в обсуждении, изучение особенностей создания фирменного стиля предприятия общественного питания.

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 и практические занятия, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение рефератов, кейсов и сообщений по вопросам для самоконтроля, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание студентами реферата и прохождение собеседования по теоретическому блоку дисциплины.

Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций (п.5.7 ФОС)

1. Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса России.
2. Реклама ресторана как средство привлечения гостей и получения прибыли.
3. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий питания.
4. Диагностика меню как маркетинговый инструмент продаж.
5. Интерьер предприятия питания как инструмент формирования клиентской базы.
6. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания.
7. Услуги консалтинга в системе общественного питания.
8. Особенности формирования ценовой политики предприятия питания.

11. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
12. Дополнительные услуги полносервисных ресторанов.
13. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей.
14. Фирменный стиль предприятия питания и технологии его формирования.
15. Особенности формирования спроса на услуги общественного питания.
16. Применение систем автоматизации в ресторанном бизнесе.
17. Особенности услуг питания предприятий формата fast-food.
18. Особенности услуг питания предприятий формата free-flow.
19. Принципы организации услуг питания «организованных» коллективов.
20. Современные формы и методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
21. Банкетный продукт и особенности его формирования.
22. Современные тенденции профессиональной сервировки стола в ресторанах.
23. Принципы формирования винного ассортимента в ресторанах и барах
24. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах.
25. Услуги кейтеринга в системе общественного питания
26. Принципы организации услуг food-court в крупных торговых центрах.
27. Особенности материально-технического снабжения предприятий общественного питания.

28. Нормативно-правовое регулирование предприятий общественного питания.

Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой реферата; 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.

Вопросы для самоконтроля знаний по разделу: «Организация производства на предприятии общественного питания» (п.5.8 ФОС)

1. Чем, согласно определению, занимается общественное питание?
2. Сколько типов предприятий питания выделяют в классификации?
3. Какие типы предприятий питания отличаются по классу услуг?
4. Сколько классов услуг определяет ГОСТ?
5. Перечислите основные признаки сетевого предприятия общественного питания.
6. Сколько видов услуг предлагает общественное питание на современном рынке?
7. Представьте последовательно этапы полного технологического цикла процесса производства на предприятии общественного питания.
8. Назовите несколько типов предприятий общественного питания, относящихся к группе заготовочных.
9. В чем выражается мощность предприятия питания?
10. Назовите основные группы помещений предприятий общественного питания.
11. От каких показателей зависит состав и площади производственных помещений предприятий общественного питания?
12. Назовите типы предприятия питания, имеющие цеховую структуру производства.
13. Какие группы производственных цехов выделяют в системе общественного питания?
14. Сформулируйте основной принцип размещения оборудования на площади производственного цеха?
15. Какие технологические линии выделяют при организации работы горячего цеха?
16. Как вы понимаете «комплектность» как принцип снабжения предприятий общественного питания.
17. Чем отличаются централизованное и децентрализованное виды снабжения предприятий общественного питания?
18. Представьте цикл транзитной формы снабжения предприятий общественного

питания.

19. Выделите из перечня основной критерий выбора поставщика продовольственных товаров для предприятий общественного питания.

20. Назовите виды снабжения предприятий питания.

21. Назовите состав складской группы помещений предприятия питания.

22. Какие виды товарных запасов должно иметь предприятия общественного питания?

23. К чему могут привести сверхнормативные запасы?

24. Какие виды материальных потоков обрабатывает складская группа предприятий общественного питания?

25. Какие виды складских помещений входят в состав складской группы?

26. Как называется тара, являющаяся товаром для предприятий общественного питания?

27. Назовите состав вспомогательных производственных помещений предприятий питания.

28. Назовите причину, по которой запрещена мойка столовой и кухонной посуды на одной производственной площади.

29. Какую роль выполняет «экспедиция» в составе предприятий общественного питания?

30. Кто занимается вопросами планирования на предприятиях общественного питания?

31. Чем отличается текущий план от оперативного?

32. Перечислите категории НТД предприятий общественного питания.

33. Какую информацию содержит рецептура блюда?

34. Чем ТК отличается от ТТК?

35. К какому виду меню относят «меню заказных и дежурных блюд»?

36. Приведите пример «меню специальных видов обслуживания».

37. Сформулируйте главную задачу меню торгового зала предприятий питания.

38. В чем цель процесса диагностики меню?

39. Перечислите персонал торговой группы.

40. Кто, согласно структуре управления рестораном, возглавляет работу торгового зала?

Вопросы для самоконтроля знаний по разделу: «Организация обслуживания потребителей на предприятии общественного питания» (п.5.9 ФОС)

1. Назовите организационные формы процесса обслуживания (определение процесса, задачи, виды организации, формы и методы, классификация форм и методов процесса обслуживания).

2. Дайте характеристику структуры процесса самообслуживания на предприятиях питания.

3. Дайте характеристику структуры процесса обслуживания официантами на предприятиях питания.

4. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного самообслуживания на предприятиях питания.

5. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного обслуживания официантами на предприятиях питания.

6. Дайте характеристику комбинированных и прогрессивных форм и методов обслуживания на предприятиях питания.

7. Назовите общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях питания.

8. Как организуется работа торговых залов предприятий питания (помещения, мебель и ее расстановка, подготовка к обслуживанию, санитарные требования)?

9. Как классифицируют столовую посуду по материалам изготовления. Каковы требования к материалам?

10. Назовите виды основных и вспомогательных столовых приборов.

11. Назовите виды и дайте характеристику рюмок для потребления напитков в чистом и смешанном виде.
12. Перечислите виды и назовите назначение столового белья предприятий питания.
13. Назовите этапы технологии процесса сервировки стола.
14. Какие виды банкетов выделяют в классификации?
15. Назовите общие принципы организации банкетного обслуживания.
16. Как организовать и провести банкет с полным обслуживанием официантами?
17. Назовите отличительные технологии в организации и проведении банкета с частичным обслуживанием официантами.
18. Чем отличается банкет – фуршет от банкета коктейль?
19. При каких условиях рекомендуется проводить банкет «коктейль-фуршет»?
20. Назовите повод для организации и проведения банкета «чай».
21. Назовите основные отличия банкета «Шведский стол».
22. Чем отличаются в организации и проведении приемы «Бокал вина», «Бокал шампанского» и «Жур фикс»?
23. Каковы особенности организации обслуживания питанием на производственных предприятиях?
24. Каковы особенности организации обслуживания питанием студентов ВУЗов и СУЗов?
25. Каковы особенности организации питания учащихся общеобразовательных школ?
26. Каковы особенности организации питания пассажиров на транспорте?

Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, методических пособий и учебников, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД.

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 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 390 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/ekonomika-predpriyatiya-obschestvennogo-pitaniya-437353>
2. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2019 - 536 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=333159>
3. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р., Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2020 - 416 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358232>
4. Жабина С. Б. МАРКЕТИНГ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 264 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/marketing-produkcii-i-uslug-obschestvennoe-pitanie-441158>

7.2 Дополнительная литература

1. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>
2. Баранов Б. А., Скоркина И. А. ЭТИКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 184 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/etiket-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-445849>
3. Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 179 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371609>
4. Т.А.Джум, Г.М.Зайко. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Магистр , 2018 - 528 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=372762>

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. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
3. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
4. ГОСТ Р 56766-2015 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации. URL: <http://vsegost.com/Catalog/61/61170.shtml>
5. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru/>
6. Профессиональная база данных: "Открытая база ГОСТов"/ Режим доступа:

<http://standartgost.ru/>, свободный

7. Центральная база статистических данных (ЦБСД), <http://cbsd.gks.ru>
8. Электронная библиотека Руконт <https://rucont.ru/>
9. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
10. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
11. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
12. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
13. 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:

- Adobe Acrobat Professional 11.0 Russian
- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Office Standard 2007 Russian
- PDF Converter
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

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

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

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-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий
		ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов
	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

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-1 «Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий	РД1	Знание	основ разработки концепции и программ туристского продукта на основе современных технологий	верно характеризует методологические подходы к разработке концепции и программ туристского продукта
	РД2	Умение	разрабатывать программу и концепцию продукта индустрии туризма и гостеприимства	самостоятельно производит разработку программ и концепций
	РД3	Навыки	использования современных технологий при разработке программ и концепций туристского продукта	верно использует необходимые технологии для разработок и программ и концепций
ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов	РД4	Знание	методов и форм обслуживания туристов	верно определяет методы и формы обслуживания туристов
	РД5	Умение	составлять программы обслуживания потребителей туристских услуг	самостоятельно составляет программы обслуживания потребителей туристских услуг

	Р Д 6	Н ав ы ки	обслуживания потребителя туристских услуг различными методами и формами	верно использует методы и формы обслуживания потребителя туристских услуг
--	-------------	--------------------	---	---

Компетенция ПКВ-4 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Р Д 7	Знание	методов анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемых турпродуктов	верно определяет методы анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемых турпродуктов
	Р Д 8	Умение	применять необходимые методы анализа при исследовании требований туриста и мотивации спроса на реализуемые турпродукты	самостоятельно применяет методы анализа при исследовании требований туриста и мотивации спроса на реализуемые турпродукты
	Р Д 9	Навыки	использования результатов анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемого турпродукта	верно использует результаты анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемого турпродукта

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 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 аттестация
Заочная форма обучения			
РД1 Знание : основ разработки концепции и программ туристского продукта на основе современных технологий	1.1. Основы организации и предпринимательской деятельности в общественном питании	Опрос	Тест
		Собеседование	Тест
	1.2. Организационная структура предприятия общественного питания	Опрос	Тест
		Собеседование	Тест
	1.3. Вспомогательные службы и снабжение пр	Опрос	Тест

		едприятия общественно го питания	Собеседование	Тест		
		1.4. Организация обслу живания потребителей и банкетные услуги на пр едприятия общественно го питания	Опрос	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.5. Маркетинг услуг пи тания	Опрос	Тест		
			Собеседование	Тест		
РД2	Умение : разрабатывать программу и концепцию продукта индустрии тур изма и гостеприимства	1.2. Организационная ст руктура предприятия об щественного питания	Реферат	Проект		
			Ролевая игра	Проект		
		1.3. Вспомогательные службы и снабжение пр едприятия общественно го питания	Реферат	Проект		
			Ролевая игра	Проект		
		1.4. Организация обслу живания потребителей и банкетные услуги на пр едприятия общественно го питания	Реферат	Проект		
			Ролевая игра	Проект		
		1.5. Маркетинг услуг пи тания	Реферат	Проект		
			Ролевая игра	Проект		
		РД3	Навыки : использования современных технологи й при разработке програ мм и концепций туристс кого продукта	1.1. Основы организаци и предпринимательской деятельности в обществ енном питании	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а
				1.4. Организация обслу живания потребителей и банкетные услуги на пр едприятия общественно го питания	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а
РД4	Знание : методов и форм обслуживания туристов	1.4. Организация обслу живания потребителей и банкетные услуги на пр едприятия общественно го питания	Собеседование	Тест		
		1.5. Маркетинг услуг пи тания	Собеседование	Тест		
РД5	Умение : составлять про граммы облуживания по требителей туристских у слуг	1.4. Организация обслу живания потребителей и банкетные услуги на пр едприятия общественно го питания	Дискуссия	Проект		
			Эссе	Проект		
		1.5. Маркетинг услуг пи тания	Дискуссия	Проект		
			Эссе	Проект		

РД6	Навыки : обслуживания потребителя туристских услуг различными методами и формами	1.4. Организация обслуживания потребителей и банкетные услуги на предприятии общественного питания	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
		1.5. Маркетинг услуг питания	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
РД7	Знание : методов анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемых турпродуктов	1.1. Основы организации и предпринимательской деятельности в общественном питании	Собеседование	Тест
		1.2. Организационная структура предприятия общественного питания	Собеседование	Тест
		1.3. Вспомогательные службы и снабжение предприятия общественного питания	Собеседование	Тест
		1.4. Организация обслуживания потребителей и банкетные услуги на предприятии общественного питания	Собеседование	Тест
		1.5. Маркетинг услуг питания	Собеседование	Тест
РД8	Умение : применять необходимые методы анализа при исследовании требований туриста и мотивации спроса на реализуемые турпродукты	1.1. Основы организации и предпринимательской деятельности в общественном питании	Дискуссия	Проект
		1.4. Организация обслуживания потребителей и банкетные услуги на предприятии общественного питания	Дискуссия	Проект
		1.5. Маркетинг услуг питания	Дискуссия	Проект
РД9	Навыки : использования результатов анализа потребительского спроса в зависимости от реализуемого турпродукта	1.4. Организация обслуживания потребителей и банкетные услуги на предприятии общественного питания	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
		1.5. Маркетинг услуг питания	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа

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 деятельности	Оценочное средство											
	Опрос	Собеседование	Дискуссия	Тестирование	Реферат	Эссе	Контрольная работа	Ролевая игра	Проект	Разноуровневые задачи и задания	Доклад, сообщение	Итого
Лекции	5	5								3		13
Практические занятия	5	5	5		5	5		5		5	5	40

Самостоятельная работа					5	5		2		5		17
Промежуточная аттестация				10			10		10			30
Итого	10	10	5	10	10	10	10	7	10	13	5	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 и 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 Примерный перечень вопросов по темам

1. Факторы роста рынка услуг питания гостиничных предприятий;
2. Факторы торможения рынка услуг питания гостиничных предприятий;
3. Ключевые показатели рынка общественного питания: объем, темпы роста, потребительские расходы.
4. Влияние кризиса на состояние рынка услуг питания гостиниц и других средств размещения.
5. Есть ли преимущества ресторанного бизнеса, расположенного на площадке гостиничного комплекса?
6. Какие форматы предприятий общественного питания чаще всего используются в гостиничном бизнесе? Почему?
7. Кто составляет современную клиентскую базу службы питания и напитков гостиничных предприятий?
8. Может ли служба питания гостиницы самостоятельно устанавливать в местах оказания своих услуг правила поведения для потребителей?
9. Может ли служба питания гостиницы отказать стороннему потребителю, обратившемуся к ней с намерением заказать услугу?
10. Можно ли утверждать, что в Приморском крае и г. Владивостоке

созданы/создаются все условия для успешного развития услуг гостиничных предприятий?

11. Понятие «качество», виды качества.
12. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
13. Структура восприятия услуги гостем.
14. Критерии качества гостиничных услуг.
15. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
16. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
17. Характеристика службы персонала в униформе.
18. Формы оплаты гостиничных услуг.
19. Перечень документов, необходимых для работы портье.
20. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
21. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
22. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
23. Организация анимационных услуг в гостинице
24. Составляющие корпоративной культуры.
25. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
26. Принципы составления должностных инструкций.
27. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
28. Сервисная система номеров.
29. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
30. Технологии управления персоналом.
31. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
32. Техника безопасности на рабочем месте.
33. Методы оценки работы гостиничного персонала.
34. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
35. Современные направления развития информационных технологий.
36. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
37. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
38. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
39. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
40. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
41. Основные модели гостиничного бизнеса.
42. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
43. Роль МІСЕ - мероприятий в формировании гостиничного предложения.
44. Сущность В&В технологий в исследовании гостиничного рынка.
45. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
46. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
47. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
48. Технология принятия туристских групп.
49. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
50. Страхование гостей в отелях.
51. Типология управленческих решений.
52. Оперативное управление в гостиничном предприятии
53. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
54. Цели сертификации.
55. Этапы сертификации.
56. Международная аттестация гостиниц.
57. Технологии управления персоналом.
58. Комплектование кадров.
59. Обучение и развитие персонала.
60. Методы оценки работы персонала.

61. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
62. Этапы разработки фирменного стиля.
63. Требования к униформе.
64. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
65. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
66. Факторы формирования системы продвижения
67. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
68. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

Краткие методические указания

Собеседование проводится после прослушивания лекции, 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	10	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, провел анализ информационных источников сети Интернет, свободно владеет информацией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями.
4	8	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной информацией, оперирует приобретенными знаниями и умениями.
3	6	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет информацией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
2	4	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ информационных источников сети Интернет, не владеет всей информацией, плохо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	3	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ информационных источников сети Интернет не владеет информацией не оперирует приобретенными знаниями и умениями при собеседовании.

5.2 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

1. Классификация банкетов.
2. Чем принципиально отличается банкет-фуршет от банкета-коктейль?
3. При каких обстоятельствах рекомендуется проводить банкет-прием?
4. Как оформляются взаимоотношения исполнителя и потребителя банкетной услуги?
5. Какие вспомогательные помещения следует предусмотреть при организации банкетного зала для выездного банкетного обслуживания?
9. Почему количество вилочек для использования на банкете-фуршет в 1,5-2 раза превышает количество гостей?
10. В чем преимущества банкета «шведский стол» перед другими видами банкетного обслуживания?
11. Какую информацию содержат указательные таблички на шведской линии?
12. Какие виды дипломатических приемов считаются наиболее почетными?
13. В чем отличия обслуживания официальных приемов от неофициальных?

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний нормативной на практике.

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

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент 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	6	Студент 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	4	Студент 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 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 демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.3 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) Основоположителем 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	10	Студент демонстрирует 100% правильных ответов
4	8	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	6	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	5	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	4	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

5.4 Тематика эссе

1. Методика привлечения партнера к работе по договору франчайзинга и удержания его в долгосрочной перспективе.
2. Рынок услуг франчайзинга в России.
3. Зарубежный успех франчайзинга (США, Япония, Франция)
4. Взаимодействие брендинга и франчайзинга
5. Методика привлечения партнера к работе по договору франчайзинга и удержания его в долгосрочной перспективе
6. Идея бизнес-плана предприятия общественного питания на условиях договора франчайзинга
7. Осуществление питания туристский групп, проживающих в гостиницах
8. Порассуждайте на тему режима работы поэтажных буфетов в туристско-рекреационных комплексах
9. Предложите стандартный ассортимент блюд в буфет туристско-рекреационных комплексах и объясните свой выбор
10. Порядок предоставления услуг питания в номерах
11. Преимущества кейтеринга по отношению к обслуживанию в ресторане
12. Руководство при выборе формата банкетного обслуживания методом кейтеринга
13. Функции выполняет отдел по работе с клиентами банкетной кейтеринг-службы
14. Охарактеризуйте современное состояние развития консалтинговых услуг в сфере общественного питания

Краткие методические указания

По форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение). Структура эссе:

– Введение, в котором представлен обобщённый ответ на предложенный вопрос или излагается в общем виде та позиция, которую предполагается отстаивать в основной части эссе.

– Основная часть, где представлены подробные ответы на вопрос или излагается позиция, подтверждаемая теоретическими аргументами и эмпирическим данными.

– Заключение, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопрос или заявленной точке зрения, делаются выводы.

Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем эссе от 1,5 стр. Оригинальность составляет не менее 60%.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент в работе демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне , обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литератур у и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	5	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	4	Студент в работе демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного; обнаруживает определенное знание материала, использовал основную, дополнительную литературу и другие информационные и сточники в недостаточном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в област и представленных исследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	3	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.
---	---	---

5.5 Перечень тем докладов, сообщений

1. Инновации ресторанного маркетинга.
 2. Методы ценообразования гостиничного продукта
 3. Методы стимулирования персонала контактной зоны
 4. Методы исследования гостиничного рынка
 5. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность
 6. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
 7. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
 8. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
 9. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет – бронирования.
 10. Сервисные функции АСУ.
 11. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
 12. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
 13. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций.
- Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий

Краткие методические указания

Презентации позволяют проверить качество освоения учебной дисциплины.

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.

5.6 Пример разноуровневых задач и заданий

1) ГОСТ 30602-97/ГОСТ Р 50647- 94 «Общественное питание. Термины и определения» Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России N 35. 21.02.94 г.

2) ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и

содержанию» Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Приказ от 18.12.200 г.

3) ГОСТ Р 50762 - 2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Приказ от 27 декабря 2007 г.

4) Правила оказания услуг общественного питания

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний нормативной документации на практике.

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

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	13	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	10	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	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного задания; обнаруживает определенное знание материала, использовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном 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 задания; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.7 Задания для ролевой игры

Ролевая игра «Искусство общения»

- 1) Студентам необходимо сформировать группы
- 2) Сделать материалы для подготовки и проведения деловых бесед
- 3) Разыграть процесс обслуживания при участии основных видов обслуживающего персонала
- 4) Отыграть решение конфликтной ситуации
- 5) Использовать практические приемы убеждения
- 6) Показать свои навыки делового общения

Краткие методические указания

Ролевая игра позволяет проверить качество освоения учебной дисциплины.

Необходимо разделиться на группы, выполнить условия игры. При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	7	Студенты при игре демонстрируют сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой задания ролевой игры; обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно владеют профессиональной терминологией; подходят к выполнению задания с креативом.

4	3	Студенты при игре в целом демонстрируют сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой ролевой игры; обнаруживают систематическое и глубокое знание материала, хорошо владеют профессиональной терминологией в области представленных исследований; хорошо обыгрывают свои роли.
3	2	Студенты при игре демонстрируют удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой ролевой игры; обнаруживают определенное знание материала, слабо владеют профессиональной терминологией, не применили интересный креативных подход при выполнении задания.
2	1	Студенты при игре демонстрируют удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой ролевой игры; слабо владеют профессиональной терминологией.
1	0	Студенты при игре демонстрируют неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой ролевой игры; плохо владеют профессиональной терминологией, практически нет креативной составляющей при выполнении работы. Со своей ролью не справился.

5.8 Дискуссия

1. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания.
2. Разработка концепции оформления предприятия ресторана. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль.
3. Правила этикета и нормы поведения за столом.
4. Рекомендации прохладительных и алкогольных напитков в соответствии с заказом.
5. Приём-коктейль: назначение, характеристика, особенности составления меню и организации обслуживания.
6. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, стол-экспресс, воскресный бранч, кофе-брейк и др.
7. Особенности кейтерингового обслуживания.
8. Прогрессивные методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
9. Качественное обслуживание посетителей и способы как избежать конфликты
10. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
11. Психологические аспекты делового общения.
12. Роль делового этикета в сфере услуг питания.
13. Закономерности и принципы управления.
14. Методы принятия управленческих решений.
15. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.
16. Практические приемы убеждения.

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 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	3	Студент 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	2	Студент 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	1	Студент 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 демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.
---	---	--

5.9 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

1. Банкет- фуршет (участники конференции)
2. Банкет – коктейль-фуршет (юбилей руководителя предприятия)
3. Банкет – коктейль (встреча выпускников университета)
4. Банкет – буфет (встреча одноклассников)
5. Банкет – фуршет (юбилей фирмы)
6. Банкет – коктейль-фуршет (официальный прием в отеле г. Владивостока)
7. Банкет – коктейль (корпоративное мероприятие)
8. Новогодний банкет – фуршет (корпоративное мероприятие)
9. Свадебный банкет коктейль-фуршет
10. Банкет – фуршет (семейное торжество)
11. Банкет - коктейль-фуршет (международный женский день)
12. Банкет – буфет (участники конференции)
13. Банкет фуршет (официальный прием в посольстве)
14. Банкет коктейль-фуршет (золотая свадьба)
15. Банкет-буфет (презентация проекта)
16. Банкет- фуршет (открытие нового предприятия)
17. Банкет – коктейль (участники конференции)
18. Банкет коктейль-фуршет (выпускной вечер в Вузе)
19. Банкет- фуршет (День Победы -прием ветеранов ВОВ в отеле Хенде, г. Владивосток)
20. Банкет- буфет (открытие вернисажа)

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	10	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	8	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой проекта; обнаруживает определенное знание материала, использовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточном объеме, слабо отвечает на все поставленные вопросы.
2	4	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой проекта; не использовал дополнительную литературу и другие информационные источники; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	2	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой проекта; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.10 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 зачит, 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	6	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 проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	3	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.11 Примерные темы для опроса

1. Факторы роста рынка услуг питания гостиничных предприятий;
2. Факторы торможения рынка услуг питания гостиничных предприятий;
3. Ключевые показатели рынка общественного питания: объем, темпы роста, потребительские расходы.
4. Влияние кризиса на состояние рынка услуг питания гостиниц и других средств размещения.
5. Есть ли преимущества ресторанного бизнеса, расположенного на площадке гостиничного комплекса?
6. Какие форматы предприятий общественного питания чаще всего используются в гостиничном бизнесе? Почему?
7. Кто составляет современную клиентскую базу службы питания и напитков гостиничных предприятий?
8. Может ли служба питания гостиницы самостоятельно устанавливать в местах оказания своих услуг правила поведения для потребителей?
9. Может ли служба питания гостиницы отказать стороннему потребителю, обратившемуся к ней с намерением заказать услугу?
10. Можно ли утверждать, что в Приморском крае и г. Владивостоке созданы/создаются все условия для успешного развития услуг гостиничных предприятий?
11. Понятие «качество», виды качества.
12. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
13. Структура восприятия услуги гостем.
14. Критерии качества гостиничных услуг.
15. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
16. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
17. Характеристика службы персонала в униформе.
18. Формы оплаты гостиничных услуг.
19. Перечень документов, необходимых для работы портье.
20. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
21. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
22. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
23. Организация анимационных услуг в гостинице
24. Составляющие корпоративной культуры.
25. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
26. Принципы составления должностных инструкций.
27. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
28. Сервисная система номеров.
29. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
30. Технологии управления персоналом.

31. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
32. Техника безопасности на рабочем месте.
33. Методы оценки работы гостиничного персонала.
34. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
35. Современные направления развития информационных технологий.
36. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
37. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
38. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
39. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
40. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
41. Основные модели гостиничного бизнеса.
42. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
43. Роль МІСЕ - мероприятий в формировании гостиничного предложения.
44. Сущность В&В технологий в исследовании гостиничного рынка.
45. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
46. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
47. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
48. Технология принятия туристских групп.
49. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
50. Страхование гостей в отелях.
51. Типология управленческих решений.
52. Оперативное управление в гостиничном предприятии
53. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
54. Цели сертификации.
55. Этапы сертификации.
56. Международная аттестация гостиниц.
57. Технологии управления персоналом.
58. Комплектование кадров.
59. Обучение и развитие персонала.
60. Методы оценки работы персонала.
61. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
62. Этапы разработки фирменного стиля.
63. Требования к униформе.
64. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
65. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
66. Факторы формирования системы продвижения
67. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
68. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

Краткие методические указания

Опрос проводится после прослушивания лекции, 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	10	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, провел анализ информационных источников сети Интернет, свободно владеет информацией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями.
4	8	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной информацией, оперирует приобретенными знаниями и умениями.

3	6	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет информацией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
2	4	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ информационных источников сети Интернет, не владеет всей информацией, плохо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	3	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ информационных источников сети Интернет не владеет информацией не оперирует приобретенными знаниями и умениями при собеседовании.