

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

**Декана факультета социально-культурного
сервиса и туризма**

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

«20» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.14 Основы проектирования гостинично-
ресторанных услуг**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

Бакалавр

Квалификация выпускника

очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.В.14«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» являются: изучение теоретических основ проектирования процесса оказания гостинично-ресторанных услуг и овладение методами проектирования предприятий индустрии гостеприимства, формирование навыков проведения проектных расчетов программы сервисных работ, ресурсного обеспечения процесса оказания сервисных услуг, применения методики технологических расчетов на практике.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	<p>Знания: основные методики поиска, сбора и обработки информации о состоянии рынка гостинично-ресторанных услуг</p> <p>Умения: анализировать задачи в сфере профессиональной деятельности, выделяя ее базовые составляющие</p> <p>Навыки и/или трудовые действия: определения и ранжирования информацию, требуемой для решения поставленной задачи</p>
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	<p>Знания: действующие правовые нормы в сфере гостинично-ресторанного бизнеса</p> <p>Умения: выбирает оптимальный способ решения задач в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Навыки и/или трудовые действия: учитывать действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения при решении поставленных задач</p>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей	<p>Знания: специализированные программы, используемые в коммуникациях с членами команды, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p>Умения: организовывать взаимодействие с членами команды используя различные цифровые средства</p>

		Навыки и/или трудовые действия: достигать поставленные цели путем осуществления цифрового взаимодействия с членами командами
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Знания: основы функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства Умения: управления бизнес-процессами в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства
	ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Знания: особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства Умения: применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Навыки и/или трудовые действия: оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина относится Б1.В.14«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для бакалавров очной формы обучения в 8 семестре.
- для бакалавров заочной формы обучения на 4 курсе.

Для освоения дисциплины Б1.В.14«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата:

- «Экономики отрасли»,
- «Сервисная деятельность»,
- «Технологическое предпринимательство»,
- «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Освоение дисциплины Б1.В.14«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» является необходимой основой для последующего для последующего изучения следующих дисциплин:

- «Преддипломная практика»,
- «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.14 «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 180 часов (5 з.е.).

Распределение по видам работ представлено в таблицах.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	Практические занятия	лабораторные занятия			
8	180/5	36	36	-	72	36	экзамен
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		6	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		34	36	-	-	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
8	180/5	-	-	-	-	2	0,25

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	Практические занятия	лабораторные занятия			
4	180/5	6	10	-	155	9	экзамен
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		20	30	-	-	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	180/5	0,2	-	-	-	-	2	0,25

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№	Темы (и/или разделы)	Количество часов	Л	З	С	Л	С	Л
---	----------------------	------------------	---	---	---	---	---	---

пп	дисциплины	Семинарские занятия					Самостоятельная работа			
		Всего	Лекции	Практические	Лабораторные					
1	Понятие сервисных продуктов и гостинично-ресторанных услуг	8	2	2	-	4	Собеседование	Вопросы	УК-1.1, УК-2.2	
2	Характеристика предприятий индустрии гостеприимства	8	2	2	-	4	Реферат	Комплект задач	УК-1.1, УК-2.2	
3	Формирование стратегии в сфере гостинично-ресторанных услуг	8	2	2	-	4	Тестирование	Тесты	ПК-2.1, ПК-2.2	
4	Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства	8	2	2	-	4	Доклад	Темы	УК-1.1, УК-3.2	

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа			
5	Проектные решения по гостинично-ресторанным услугам	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
6	Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
7	Технико-экономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
8	Обоснование производственных процессов предприятия индустрии гостеприимства	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2

9	Направления совершенствования процесса оказания гостинично-ресторанных услуг	8	2	2	-	4	Проект	Темы	ПК-2.1, ПК-2.2
10	Нормативно-техническая документация проектирования гостинично-ресторанных комплексов	8	2	2	-	4	Собеседование	Вопросы	УК-2.2, УК-3.2
11	Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
12	Планирование производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
13	Современные технологии и методы проектирования гостинично-ресторанной деятельности	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
14	Особенности проектирования гостиничных предприятий	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
15	Особенности проектирования предприятий общественного питания	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
16	Особенности проектирования санаторных комплексов	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
17	Особенности проектирования туристских комплексов	8	2	2	-	4	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
18	Проектирование функциональных процессов и гостинично-ресторанных комплексов	8	2	2	-	4	Контрольная работа	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2

	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	-	Экзамен	Вопросы и задания	УК-1.1, УК-2.2, УК-3.2, ПК-2.1, ПК-2.2
	Итого	180	36	36	-	72			

Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Понятие сервисных продуктов и гостиничноресторанных услуг	10	1	1	-	8	Собеседование	Вопросы	УК-1.1, УК-2.2
2	Характеристика предприятий индустрии гостеприимства	10	1	1	-	8	Реферат	Комплект задач	УК-1.1, УК-2.2
3	Формирование стратегии в сфере гостиничноресторанных услуг	10	1	1	-	8	Тестирование	Тесты	ПК-2.1, ПК-2.2
4	Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства	10	1	1	-	8	Доклад	Темы	УК-1.1, УК-3.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
5	Проектные решения по гостинично-ресторанным услугам	10	1	1	-	8	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
6	Основы проектирования предприятий индустрии	10	1	1	-	8	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2

	гостеприимства								
7	Технико-экономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства	10	-	1	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
8	Обоснование производственных процессов предприятия индустрии гостеприимства	10	-	1	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
9	Направления совершенствования процесса оказания гостинично-ресторанных услуг	9	-	1	-	8	Проект	Темы	ПК-2.1, ПК-2.2
10	Нормативно-техническая документация проектирования гостинично-ресторанных комплексов	9	-	1	-	8	Собеседование	Вопросы	УК-2.2, УК-3.2
11	Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
12	Планирование производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
13	Современные технологии и методы проектирования гостинично-ресторанной деятельности	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
14	Особенности проектирования гостиничных предприятий	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
15	Особенности проектирования предприятий общественного питания	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				

16	Особенности проектирования санаторных комплексов	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
17	Особенности проектирования туристских комплексов	9	-	-	-	9	Расчетные задачи	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
18	Проектирование функциональных процессов и гостинично-ресторанных комплексов	9	-	-	-	9	Контрольная работа	Комплект задач	ПК-2.1, ПК-2.2
	Промежуточная аттестация	9	-	-	-	-	Экзамен	Вопросы и задания	УК-1.1, УК-2.2, УК-3.2, ПК-2.1, ПК-2.2
	Итого	180	6	10	-	155			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
1. Понятие сервисных продуктов и гостиничноресторанных услуг <i>(лекция-беседа)</i>	Различие между производством и сферой услуг. Понятие сервисного продукта в индустрии гостеприимства. Классификация гостиничноресторанных услуг и сервисной деятельности.	2/2	1/1
2. Характеристика предприятий индустрии гостеприимства	Субъекты сервисной деятельности. Требования к системе сервиса предприятия индустрии гостеприимства. Структура и характеристика системы сервиса.	2	-
3. Формирование стратегии в сфере гостиничноресторанных услуг	Понятие и роль стратегии в сфере услуг. Формирование производственной (сервисной) стратегии. Направления сервисной стратегии. Концепция развития производственной стратегии.	2	-
4. Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства	Общие положения проектирования. Основы проектной деятельности и управления проектами в гостинично-ресторанной деятельности. Стадии процесса проектирования. Виды проектов в сфере сервиса.	2	1

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма

5. Проектные решения по гостиничноресторанным услугам	Структура и элементы процесса оказания услуг. Структурные решения по услугам. Технологические решения по услугам. Конкурентные решения по услугам. Проектные решения по ресурсам.	2	-
6. Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства <i>(лекциявизуализация)</i>	Производственная программа предприятия индустрии гостеприимства. Обоснование планового объема гостинично-ресторанных услуг. Расчет численности персонала предприятия. Обоснование площади помещений предприятия. Расчет потребности в технологическом оборудовании. Экономическое обоснование предприятия индустрии гостеприимства.	2/2	1/1
7. Техникoэкономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства	Основное содержание техникoэкономического обоснования. Требования к разработке техникoэкономического обоснования. Порядок разработки, согласования и утверждения техникoэкономического обоснования инвестиций. Бизнес-план предприятия индустрии гостеприимства.	2	1
8. Обоснование производственных процессов предприятия индустрии гостеприимства	Понятие о производственном и технологическом процессе. Структура технологического процесса сервиса. Принципы построения, проектирования и типизации технологических процессов сервиса. Формы и методы организации технологического процесса сервиса.	2	-
9. Направления совершенствования процесса оказания гостиничноресторанных услуг	Характеристика общих направлений развития предприятий индустрии гостеприимства. Управление качеством реализации гостиничноресторанных услуг. Ресурсосбережение на предприятиях индустрии гостеприимства.	2	-
10. Нормативнотехническая документация проектирования гостиничноресторанных комплексов	Нормативная документация и производственнотехнологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостинично-ресторанного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.	2/2	1

11. Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства	Задачи анализа гостинично-ресторанного рынка. Процесс маркетингового исследования гостинично-ресторанного рынка. Отчетные материалы маркетингового исследование рынка гостинично-ресторанных услуг. Анализ степени удовлетворенности потребителей услугами местного гостинично-ресторанного рынка	2	-
12. Планирование	Техническая политика в области проектирования	2	-
Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
производственнотехнологической деятельности гостиничноресторанных комплексов	и строительства предприятий отрасли. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и ресторанов. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений предприятий.		
13. Современные технологии и методы проектирования гостиничноресторанной деятельности	Проектирование функциональных процессов гостиниц и ресторанов на основе применения современных технологий и методов проектирования. Современные требования по формированию и реализации инновационных гостинично-ресторанных продуктов. Оценка эффективности производственнотехнологической деятельности гостиниц и ресторанов.	2	1
14. Особенности проектирования гостиничных предприятий	Принципы проектирования гостиничных предприятий. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия. Объемнопланировочное решение зданий гостиниц. Планировочная организация жилого этажа гостиничного предприятия. Планировочная организация номера гостиницы. Особенности проектирования внутреннего пространства жилого номера.	2	-
15. Особенности проектирования предприятий общественного питания	Объемно-планировочная структура помещений предприятий питания. Композиционнопланировочные схемы помещений предприятий общественного питания. Требования к размещению предприятий питания. Техническое	2	1

	оснащение предприятий общественного питания.		
16. Особенности проектирования санаторных комплексов	Понятие и виды санаторных комплексов. Структура планировочной организации санаторных комплексов. Архитектурно-планировочные композиции санаторных учреждений.	2	1
17. Особенности проектирования туристских комплексов	Понятие и виды туристских комплексов. Планировочная организация туристских гостиниц. Планировочная организация туристических баз. Планировочная организация автотуристских комплексов.	2	-
18. Проектирование функциональных процессов и гостиничноресторанных комплексов	Планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и ресторанов. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и ресторанов. Организационно-технологическое проектирование. Проектирование инженерных систем предприятий индустрии гостеприимства.	2	-
Итого		36/6	6/2

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме.*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего часов / часов интерактивных занятий			
		очная форма		заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб
1. Понятие сервисных продуктов и гостиничноресторанных услуг	<u>Практическое занятие.</u> Общие положения проектирования предприятий индустрии гостеприимства <i>(дискуссия)</i>	4	2	1	1
2. Характеристика предприятий индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Расчет основных параметров проектирования предприятий сервиса и принципы их размещения	4	4	1	1
3. Формирование стратегии в сфере гостиничноресторанных услуг	<u>Практическое занятие.</u> Расчет производственной программы предприятия индустрии гостеприимства	4		1	

4. Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Технологические расчеты при проектировании предприятия индустрии гостеприимства	4		1	
5. Проектные решения по гостиничноресторанным услугам	<u>Практическое занятие.</u> Проектирование и расчет складских помещений	4		1	
6. Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Технологический расчет и проектирование основного производства	4		1	
7. Техноэкономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Технологический расчет и проектирование подсобных производственных помещений	4		1	
8. Обоснование производственных процессов предприятия индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Расчет и проектирование помещений для посетителей и административно-бытовых помещений	4		1	
9. Направления совершенствования процесса оказания гостиничноресторанных услуг	<u>Практическое занятие.</u> Разработка объемно-планировочных решений предприятий индустрии гостеприимства	2		1	
10. Нормативнотехническая документация проектирования гостиничноресторанных комплексов	<u>Практическое занятие.</u> Нормативнотехническая документация проектирования и строительства <i>(дискуссия)</i>	4/2		1/1	
11. Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Маркетинговый анализ рынка гостинично-ресторанных услуг <i>(творческое задание)</i>	4/2		1/1	
12. Планирование производственнотехнологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов	<u>Практическое занятие.</u> Планировочная организация и техническая эксплуатация туристских и гостиничноресторанных комплексов	4			

13. Современные технологии и методы проектирования гостиничноресторанной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Современные тенденции в проектировании и строительстве туристских и гостиничноресторанных комплексов	4			
14. Особенности проектирования гостиничных предприятий	<u>Практическое занятие.</u> Основы проектирования гостиничных комплексов	4			
15. Особенности проектирования предприятий общественного питания	<u>Практическое занятие.</u> Основы проектирования ресторанных комплексов	4			
16. Особенности проектирования санаторных комплексов	<u>Практическое занятие.</u> Основы проектирования санаторных комплексов	4			
17. Особенности проектирования туристских комплексов	<u>Практическое занятие.</u> Основы проектирования туристских комплексов	4			
18. Проектирование функциональных процессов и гостинично-ресторанных комплексов	<u>Практическое занятие.</u> Планировочная организация функциональных групп помещений туристских и гостиничноресторанных комплексов	2			
Итого		36/6		10/4	

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной
Подготовка к собеседованию	12	-	30	-
Подготовка реферата	12	-	30	-

Подготовка к тестированию	12	-	30	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	12	-	30	-
Подготовка к контрольной работе	24	-	35	-
Подготовка к экзамену		36	-	9
Итого	72	36	155	9

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг», размещена в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Понятие сервисных продуктов и гостинично-ресторанных услуг	2,3	2,3,5,10	http://www.iprbooks.hop.ru/30208
2	Характеристика предприятий индустрии гостеприимства	3,4	1,3,4,6,9	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453340
3	Формирование стратегии в сфере гостинично-ресторанных услуг	2,3	1,2,3,5,7	http://znanium.com/catalog/product/508855
4	Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства	1,4	2,3,6,8,9	http://window.edu.ru/resource/648/40648
5	Проектные решения по гостиничноресторанным услугам	1,3	3,4,9,10	http://window.edu.ru/resource/935/55935
6	Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbooks.hop.ru/40785.html
7	Технико-экономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства	2,3	1,3,5,7,10	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453340

8	Обоснование производственных процессов предприятия индустрии гостеприимства	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbooks.hop.ru/30208
9	Направления совершенствования процесса оказания гостиничноресторанных услуг	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbooks.hop.ru/30208
10	Нормативно-техническая документация проектирования гостинично-ресторанных комплексов	2,3	2,3,5,10	http://www.iprbooks.hop.ru/30208
11	Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства	3,4	1,3,4,6,9	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453340
12	Планирование производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов	2,3	1,2,3,5,7	http://znanium.com/catalog/product/508855
13	Современные технологии и методы проектирования гостиничноресторанной деятельности	1,4	2,3,6,8,9	http://window.edu.ru/resource/648/40648
14	Особенности проектирования гостиничных предприятий	1,3	3,4,9,10	http://window.edu.ru/resource/935/55935
15	Особенности проектирования предприятий общественного питания	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbooks.hop.ru/40785.html
16	Особенности проектирования санаторных комплексов	2,3	1,3,5,7,10	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453340
17	Особенности проектирования туристских комплексов	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbooks.hop.ru/30208
18	Проектирование функциональных процессов и гостинично-ресторанных комплексов	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbooks.hop.ru/30208

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.В.14«Основы проектирования гостиничноресторанных услуг»

7.1 Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет	Философия		+								
	Проектная деятельность				+						
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								+		

	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности			+		
	Качество гостинично-ресторанных услуг				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социальнокультурном сервисе и туризме				+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социальнокультурном сервисе и туризме					+
	Особенности транспортного обслуживания				+	
	Туристские формальности				+	
	Ознакомительная практика		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена				+	
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы				+	
ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса				+	
	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности				+	
	Иновации в сервисе				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социальнокультурном сервисе и туризме				+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социальнокультурном сервисе и туризме					+
	Преддипломная практика				+	
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы				+	

7.2 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине Б1.В.14«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.В.14«Основы проектирования гостиничноресторанных услуг» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	собеседование	5
	доклад	10
	расчетные задачи	5
2.	тестирование	5
	реферат	10
	практико-ориентированные задания	5
3.	контрольная работа	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных занятиях** при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование, реферат, доклад) по дисциплине:

***Собеседование, тестирование** (оценка знаний – максимум 3 балла)*

3 балла – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы, написанные без ошибок технологические диктанты и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2,5 балла – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы, написанные с 1 ошибкой технологические диктанты и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, написанные с 2 ошибками технологические диктанты и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1,5 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, написанные с 3 ошибками технологические диктанты и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1 балл – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, написанные с 4 ошибками технологические диктанты и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

0 баллов – за оцененные на «неудовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы по всем темам дисциплины.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку эссе, доклада, реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

***Выполнение заданий на практических работах** (оценка умений – максимум 5 баллов)*

5 баллов – за оцененное на «отлично» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены правильно, аккуратно и в установленные преподавателем сроки;

4 балла – за оцененное на «хорошо» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены правильно, аккуратно, но с нарушением установленных преподавателем сроков;

3 балла – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены с незначительными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

2 балла – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены с существенными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

1 балл – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. выполнены не все практические, а выполненные имеют существенные ошибки, не сданы преподавателю в установленные сроки.

Выполнение творческих заданий на практических занятиях, проводимых в интерактивных формах (оценка навыков – мах 7 баллов)

7 баллов – При выполнении задания нет ошибок. Задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы;

5 баллов – При выполнении задания нет ошибок. Задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы;

3 балла – При выполнении задания нет ошибок. Задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы;

2 балла – При выполнении задания допущены незначительные ошибки, Задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы;

1 балл – Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы; **0 баллов.** Задание не выполнено.

Выполнение практико-ориентированных заданий (оценка навыков - мах 7 баллов)

7 баллов – за выполненные рациональным способом и без ошибок практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

5 баллов – за выполненные нерациональным способом и без ошибок практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

3 балла – за выполненные нерациональным способом с незначительными ошибками практико-ориентированные задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за выполненные нерациональным способом и с существенными ошибками практико-ориентированные задания по всем темам дисциплины.

Реферат – краткое изложение содержания книги, научной работы, статьи и т. п., а также доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников с таким изложением. Реферат никак не соотносится с вторичным текстом, переписанным из первоисточника, поскольку это самостоятельная исследовательская работа, раскрывающая суть изучаемой темы. Как правило, реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, выражая в то же время и мнение самого автора. Задача реферата – контроль усвояемости учебного материала студентом и проверка его навыков самостоятельной работы с источниками.

Критерии оценки

4 балла. Ответ демонстрирует умения умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения.

3 балла. Ответ демонстрирует умения умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы.

1 балл. Ответ демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины.

0 баллов. Ответ не содержит демонстрации получаемых в процессе изучения дисциплины знаний и умений.

Доклад – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

9-10 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

7-8 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

5-6 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1-4 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа; **1**

балл – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения 20

баллов – «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение программного материала;

- полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;

- свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; - правильно обоснованные принятые решения; **13 баллов** – «хорошо»:
- знание программного материала;
- грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; - правильное применение теоретических знаний; **7 баллов** – «удовлетворительно»: - усвоение основного материала;
- при ответе допускаются неточности;
- при ответе недостаточно правильные формулировки;
- нарушение последовательности в изложении программного материала; **менее 4 баллов** – «неудовлетворительно»:
- не знание программного материала;
- при ответе возникают ошибки;
- отсутствие логической последовательности в изложении материала.

Критерии оценивания тестирования:

Оценка «отлично» - 10 баллов:

- студент дал правильные ответы на 100-90 % вопросов

Оценка «хорошо» -7 баллов:

- студент дал правильные ответы на 70-89 % вопросов

Оценка «удовлетворительно» - 4 балла:

- студент дал правильные ответы на 50-69 % вопросов **Оценка «неудовлетворительно» - менее 2 баллов:**
- студент дал правильные ответы менее чем на 50 % вопросов

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает реферат, контрольную работу, контрольную точку в виде контрольной работы (аудиторной) по всем разделам дисциплины (**маx 60 баллов**), посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы (**маx 15 баллов**).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество ТВО
1.	Реферат	15
2.	Доклад	15
3.	Контрольная работа	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины **и включает контрольную работу (по всем темам дисциплины)** (**маx 60 баллов**), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**маx 10 баллов**),

результативность работы на практических занятиях (**маж 15 баллов**), поощрительные баллы за написание реферата (**маж 15 баллов**).

Контрольная работа (по всем темам дисциплины) направлена на проверку результатов обучения по заданным компетенциям и включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практикоориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (3 вопроса – маж 30 баллов) (знания):

10 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

7-8 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

5-6 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1-4 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

1 балл – при полном несоответствии всем критериям; **0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Реферат – краткое изложение содержания книги, научной работы, статьи и т. п., а также доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников с таким изложением. Реферат никак не соотносится с вторичным текстом, переписанным из первоисточника, поскольку это самостоятельная исследовательская работа, раскрывающая суть изучаемой темы. Как правило, реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, выражая в то же время и мнение самого автора. Задача реферата – контроль усвояемости учебного материала студентом и проверка его навыков самостоятельной работы с источниками.

Критерии оценки

4 балла. Ответ демонстрирует умения умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения.

3 балла. Ответ демонстрирует умения умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы.

1 балл. Ответ демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины.

0 баллов. Ответ не содержит демонстрации получаемых в процессе изучения дисциплины знаний и умений.

Доклад – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

9-10 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

7-8 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

5-6 баллов– показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1-4 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

1 балл – при полном несоответствии всем критериям; **0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценивания тестирования:

Оценка «отлично» - 10 баллов:

- студент дал правильные ответы на 100-90 % вопросов

Оценка «хорошо» -7 баллов:

- студент дал правильные ответы на 70-89 % вопросов

Оценка «удовлетворительно» - 4 балла:

- студент дал правильные ответы на 50-69 % вопросов

Оценка «неудовлетворительно» - менее 2 баллов:

-студент дал правильные ответы менее чем на 50 % вопросов

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

При проведении итоговой аттестации «экзамен» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает экзамен по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (*экзамен*) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче экзамена к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на экзамене и сумма баллов переводится в оценку.

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (оценка знаний)	до 5
Теоретический вопрос №2 (оценка знаний)	до 5
Задача (оценка умений и навыков)	до 6
Итого	16

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины. **0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

2 баллов Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:
для экзамена:

- «Отлично» – от 85 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» – от 70 до 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 56 до 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

7.3 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»

Вопросы для собеседования

- 1.Различие между производством и сферой услуг.
- 2.Понятие сервисного продукта.
- 3.Классификация сервисных услуг
- 4.Классификация сервисной деятельности.
- 5.Субъекты сервисной деятельности.
- 6.Требования к системе сервиса ремонтного предприятия.
- 7.Структура и характеристика системы сервиса.
- 8.Роль стратегии в развитии производства и сферы услуг.
- 9.Понятие производственной стратегии.
- 10.Формирование производственной (сервисной) стратегии.
- 11.Направления сервисной стратегии.
12. Понятие и сущность проекта.
- 13.Стадии процесса проектирования.
- 14.Виды проектов в сфере сервиса.
15. Управление проектом в сфере сервиса.
- 16.Структура процесса оказания услуги.
- 17.Элементы оказания услуг.
- 18.Структурные решения по услугам.
- 19.Технологические решения по услугам.
- 20.Конкурентные решения по услугам.
- 21.Проектные решения по ресурсам.
- 22.Производственная программа – как основа функционирования предприятия сервиса.
- 23.Обоснование планового объема сервисных работ

24. Расчет численности персонала и производственного обеспечения сервисных процессов
25. Экономическое обоснование сервисного предприятия
26. Дисконтирование денежных потоков
27. Основное содержание ТЭО
28. Требования к разработке ТЭО
29. Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций
30. Бизнес-план предприятия сервиса
31. Понятие о технологическом процессе
32. Структура технологического процесса сервиса
33. Принципы построения проектирования и типизации технологических процессов сервиса
34. Формы и методы организации технологического процесса сервиса
35. Характеристика общих направлений развития предприятий сервиса.
36. Управление качеством реализации сервисных услуг.
37. Обусловленность развития качества системы сервиса в современных условиях.
38. Качественные требования в работе с заказчиком.
39. Управление качеством сервисных услуг.
40. Ресурсосбережение на предприятиях сервиса.

Реферат

Примерная тематика

1. Развитие концепции управления проектами.
2. Состав управления проектами в индустрии гостеприимства.
3. Участники проекта в индустрии гостеприимства.
4. Управление персоналом проекта.
5. Характеристика основных принципов формирования гостинично-ресторанного продукта
6. Особенности взаимодействия основных служб предприятия при формировании гостинично-ресторанного продукта.
7. Характеристика основных методов продвижения гостинично-ресторанного продукта.
8. Особенности стимулирования сбыта гостинично-ресторанных услуг.
9. Проектирование деятельности конкретной службы предприятия индустрии гостеприимства.
10. Совершенствование деятельности конкретной службы предприятия индустрии гостеприимства.
11. Разработка маркетинговой стратегии предприятий индустрии гостеприимства.
12. Технично-экономическое обоснование проекта предприятия индустрии гостеприимства в конкретном регионе.
13. Проектирование рекламной кампании конкретного предприятия индустрии гостеприимства.
14. Персонализация гостинично-ресторанных услуг и ее роль в повышении эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
15. Проектирование программ лояльности персонала.
16. Организацию функциональных процессов в предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Формирование и продвижение гостинично-ресторанного продукта, соответствующего запросам потребителей.
18. Планирование и осуществление контроля за реализацией проекта в гостинично-ресторанном бизнесе.
19. Методы проектирования гостинично-ресторанной деятельности.

20. Виды и содержание проектных и предпроектных работ при проектировании предприятий индустрии гостеприимства.

21. Цели и задачи технического перевооружения и реконструкции действующих предприятий индустрии гостеприимства.

22. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий индустрии гостеприимства.

23. Требования и принципы компоновки функциональных групп помещений предприятий индустрии гостеприимства.

24. Принципы выполнения генерального плана предприятия индустрии гостеприимства 25. Выбор и обоснование участка под строительство предприятия индустрии гостеприимства.

Ожидаемый результат:

умение работать с научной литературой, периодическими изданиями и электронными ресурсами, которые являются источниками актуальной информации по проблемам сервисной деятельности; формирование профессиональных компетенций; навыки использования методов проектирования в сфере индустрии гостеприимства.

Типовое тестовое задание Тест

I

1. Организационное обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи

- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
- 2) применения передовых методов проектирования на базе унификациирешений
- 3) широкого использования математических методов, создания локальныхсетей и САПРов
- 4) установления требований к специализации, квалификации и составуисполнителей проекта 2.

Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи

- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
- 2) применения передовых методов проектирования на базе унификациирешений
- 3) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов
- 4) установления требований к специализации, квалификации и составуисполнителей проекта

3. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи

- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
- 2) применения передовых методов проектирования на базе унификациирешений
- 3) широкого использования математических методов, создания локальныхсетей и САПРов
- 4) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов
- 5) установления требований к специализации, квалификации и составуисполнителей проекта 4.

Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины

- 1) процессы производства услуги
- 2) процессы обслуживания потребителей
- 3) предприятие сервиса как организационная структура
- 4) процессы технического обслуживания оборудования предприятия сервиса
- 5) предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение

5. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг

- 1) политические
- 2) географическо-климатические

- 3) экономические
- 4) социально-культурные
- 5) развитие научно-технического прогресса

6. Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

- 1) финансовые возможности заказчика проекта
- 2) технология производства услуг
- 3) территориальное размещение предприятия сервиса
- 4) развитие научно-технического прогресса

7. Внутренние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

- 1) политические
- 2) территориальное размещение предприятия сервиса
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса

8. Факторы, определяющие возможность применения современных материалов, оборудования и технологий при проектировании

- 1) экономические
- 2) географическо-климатические
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса
- 5) политические

9. Факторы, связанные с традициями потребления услуг населением, его денежными доходами, развитием культуры потребления и социальным статусом

- 1) экономические
- 2) географическо-климатические
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса
- 5) политические

10. Факторы, которые связаны с рыночной конъюнктурой, темпами развития экономики, ситуацией на рынке строительных и производственных материалов

- 1) экономические
- 2) географическо-климатические
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса
- 5) политические

11. К техническим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся

- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
- 2) установление производственной программы предприятия
- 3) решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
- 4) разработка структуры управления предприятием

12. К организационным задачам проектирования процесса оказания услуг относятся

- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
- 2) установление производственной программы предприятия
- 3) мероприятия по подготовке кадров, обслуживанию рабочих и созданию благоприятных условий для работы
- 4) разработка структуры управления предприятием

13. Установление взаимной связи между отделами и отдельными должностными лицами административно-управленческого персонала

- 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг

- 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
- 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
- 4) политическая задача проектирования процесса оказания услуг
- 5) техническая задача проектирования процесса оказания услуг

14. Внутренняя планировка цехов предприятия сервиса

- 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
- 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
- 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
- 4) политическая задача проектирования процесса оказания услуг
- 5) техническая задача проектирования процесса оказания услуг

15. Установление базы снабжения предприятия материалами, запасными частями, полуфабрикатами, топливом, электроэнергией, водой, газом

- 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
- 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
- 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
- 4) политическая задача проектирования процесса оказания услуг
- 5) техническая задача проектирования процесса оказания услуг

Ключ к тесту:

№	Правильный ответ
1	2, 5
2	1, 4
3	
4	1
5	4
6	2
7	3
8	2
9	1
10	1
11	1
12	2
13	5
14	3
15	1

Примерная тематика учебного проекта

Тема: Направления совершенствования процесса оказания гостинично-ресторанных услуг

Текущий контроль предусматривает обязательное выполнение студентами проекта отдельных функциональных групп помещений туристских и гостинично-ресторанных комплексов.

1. Проектирование блока помещений физкультурно-оздоровительного назначения туристской базы на 100 отдыхающих.
2. Проектирование вестибюльной группы помещений гостиницы класса 3* на 50 проживающих.
3. Проектирование жилой зоны гостиницы класса 2* на 50 проживающих.
4. Проектирование жилой зоны мотеля на 20 номеров.

5. Проектирование административной группы помещений гостиницы класса 4* на 100 проживающих.
6. Проектирование участка (ген. план) размещения санаторного комплекса, мощностью на 100 человек.
7. Проектирование группы торговых помещений в составе гостиницы класса 4* на 150 проживающих.
8. Проектирование группы бытовых помещений в составе туристской гостиницы на 50 проживающих.
9. Проектирование внутреннего пространства гостевого дома на 4 проживающих.
10. Проектирование предприятия питания (закусочной на 25 мест) на территории дома отдыха.
11. Проектирование помещений физкультурно-оздоровительного назначения на территории туристско-гостиничного комплекса.
12. Проектирование торговой группы помещений ресторана на 75 мест.
13. Проектирование производственной группы помещений кафе на 50 мест.
14. Проектирование складской группы помещений столовой на 100 мест.
15. Проектирование помещений физкультурно-оздоровительного назначения (бассейн) на территории гостиницы класса 5*.
16. Проектирование автостоянки при мотеле на 20 номеров.
17. Проектирование помещений конно-спортивного клуба на 10 лошадей в составе туристской базы.
18. Проектирование внутреннего пространства 4-местного однокомнатного номера гостиницы класса 2*.
19. Проектирование жилого этажа (галерейная структура) гостиницы класса 3* на 100 проживающих.
20. Проектирование жилого этажа (секционная структура) гостиницы класса 3* на 100 проживающих.
21. Проектирование жилого этажа (коридорная структура) гостиницы класса 3* на 100 проживающих.
22. Проектирование жилого этажа (атриумная структура) гостиницы класса 3* на 100 проживающих.
23. Проектирование внутреннего пространства апартамент-номера гостиницы.
24. Проектирование помещений бара на 50 мест в составе ресторанного комплекса.
25. Проектирование конференц-зала гостиничного комплекса класса 4*.

Типовые контрольные работы для очной формы обучения

Контрольная работа № 1 (темам 1-3).

Вопросы:

1. Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных.
2. Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
3. Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях.
4. Планирование численности работников на предприятиях различных видов и форм собственности.
5. Структурная схема производственного процесса проектируемого предприятия сервиса.
6. Этапы развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

7. Размещение помещений сервисных предприятий. Основные способы размещения оборудования.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Построить график загрузки зала кафе на 50 мест.

Часы работы	Оборачиваемость мест в зале за 1 час	Процент загрузки зала, %	Количество потребителей за час работы, чел.
10-11	1,5	30	
11-12	1,5	40	
12-13	1,5	90	
13-14	1,5	100	
14-15	1,5	90	
15-16	1,5	50	
16-17	Перерыв		
17-18	1,5	40	
18-19	1,5	30	
19-20	0,5	60	
20-21	0,5	90	
21-22	0,5	90	
22-23	0,5	60	
Итого:			

Контрольная работа № 2 (по темам 4-6).

Вопросы:

1. Стадии и этапы проектирования предприятий сервиса.
2. Принципы управления проектом в сфере услуг.
3. Бизнес-план как основной документ. График внедрения проекта бизнес-плана.
4. Этап проектирования предприятий на основании проектных и инвестиционных обоснований.
5. Структура технико-экономического обоснования. Порядок разработки ТЭО и утверждение.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Рассчитать общее количество блюд и напитков, реализуемых предприятием питания за день.

Блюда	Количество потребителей за день, чел.	Коэффициент потребителей блюд	Количество блюд, шт.
Холодные блюда	252	1,1	
Первые блюда	189	0,7	

Вторые блюда	252	1,4	
Сладкие блюда	252	0,3	

Контрольная работа № 3 (темам 1-9) Вопросы(оценивают ЗНАТЬ):

1. Проектирование услуг гостиничного сервиса
2. Проектирование услуг ресторанного сервиса
3. Проектирование услуг развлекательного сервиса
4. Проектирование услуг спортивно-оздоровительного сервиса
5. Проектирование услуг туристского сервиса
6. Проектирование услуг анимационного сервиса
7. Проектирование услуг логистического сервиса
8. Проектирование услуг транспортного сервиса
9. Проектирование услуг торгового сервиса
10. Проектирование услуг санаторно-курортного сервиса

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Численность жителей Ленинского района г. Ставрополя составляет 150 тыс. чел. Доля проживающих в районе обслуживания ресторана «Любаша», являющихся клиентами предприятий конкурентов – 17%. Доля проживающих в районе обслуживания и не пользующихся услугами ресторана – 58%. Количество выезжающих из района – 13 тыс. чел. Доля выезжающих, пользующихся услугой за пределами района – 22%. Количество приезжающих в район обслуживания – 17 тыс. чел. Доля приезжих, пользующихся данной услугой – 37%. Определить количество потенциальных клиентов ресторана «Любаша».

Типовые контрольные работы для студентов заочной формы обучения

Вариант 1

1. Требования к проектированию процесса оказания услуг.
 2. Участие персонала организации в разработке управленческих решений. *Тесты*
- 1. Организационное обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи**
- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
 - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений
 - 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов
 - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта
- 2. Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи**
- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
 - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений
 - 3) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов
 - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта
- 3. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи**
- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
 - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений
 - 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов
 - 4) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов

5) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта **4.**

Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины

- 1) процессы производства услуги
- 2) процессы обслуживания потребителей
- 3) предприятие сервиса как организационная структура
- 4) процессы технического обслуживания оборудования предприятия сервиса
- 5) предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение

5. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг

- 1) политические
- 2) географическо-климатические
- 3) экономические
- 4) социально-культурные
- 5) развитие научно-технического прогресса

Вариант 2

1. Принципы и специфика проектирования процесса оказания услуг.

2. Научно-технический прогресс и проектирование процесса оказания услуг. *Тесты*

1. Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

- 1) финансовые возможности заказчика проекта
- 2) технология производства услуг
- 3) территориальное размещение предприятия сервиса
- 4) развитие научно-технического прогресса

2. Внутренние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

- 1) политические
- 2) территориальное размещение предприятия сервиса
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса

3. Факторы, определяющие возможность применения современных материалов, оборудования и технологий при проектировании

- 1) экономические
- 2) географическо-климатические
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса

5) политические

4. Факторы, связанные с традициями потребления услуг населением, его денежными доходами, развитием культуры потребления и социальным статусом

- 1) экономические
- 2) географическо-климатические
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса
- 5) политические

5. Факторы, которые связаны с рыночной конъюнктурой, темпами развития экономики, ситуацией на рынке строительных и производственных материалов

- 1) экономические
- 2) географическо-климатические
- 3) социально-культурные
- 4) развитие научно-технического прогресса

5) политические **Вариант 3**

1. Нормативно-правовая основа проектирования.
2. Методологические основы проектирования и обоснование их выбора. *Тесты*

1. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования, определяющие цели, которые должны быть достигнуты, и принципы, которыми необходимо руководствоваться

- 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
- 2) государственные стандарты Российской Федерации в области строительства (ГОСТ Р)
- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 4) территориальные строительные нормы (ТСН)

2. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования ко всем предприятиям сервиса определённого типа на всей территории России

- 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
- 2) правила оказания услуг
- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 4) территориальные строительные нормы (ТСН)
- 5) стандарты организаций

3. Нормативные документы, устанавливающие требования к процессу обслуживания на предприятиях сервиса

- 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- 2) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 3) территориальные строительные нормы (ТСН)
- 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)

4. Нормативные документы, устанавливающие требования к проектированию и строительству предприятий сервиса

- 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- 2) Правила оказания услуг
- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)

5. Принцип проектирования: в первую очередь выполняются нормативные требования, обеспечивающие безопасность эксплуатации, а затем учитываются интересы посетителей

1) последовательность

- 2) вариантность
- 3) приоритетность одних предпочтений над другими
- 4) этапность процесса проектирования
- 5) возможность перспективного изменения предприятия

Вариант 4

1. Нормативно-экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий.
2. Социально-экономические аспекты ответственности проектантов при проектировании процесса оказания услуг. *Тесты*

1. Принцип проектирования: первоначально решаются общие вопросы обоснования целесообразности строительства, а затем определяются технологические и архитектурные решения

- 1) последовательность
- 2) вариантность
- 3) приоритетность одних предпочтений над другими
- 4) этапность процесса проектирования
- 5) возможность перспективного изменения предприятия

2. Принцип проектирования: разрабатываются несколько вариантов проектов с целью выбора наиболее эффективного

- 1) последовательность
- 2) вариантность
- 3) приоритетность одних предпочтений над другими
- 4) этапность процесса проектирования
- 5) возможность перспективного изменения предприятия

3. Принцип проектирования: необходимо предусмотреть возможность дальнейшего развития предприятия с целью повышения вместимости и комфортности

- 1) последовательность
- 2) вариантность
- 3) приоритетность одних предпочтений над другими
- 4) этапность процесса проектирования
- 5) возможность перспективного изменения предприятия

4. При проектировании процесса оказания услуг одновременно решаются задачи

- 1) экономические и технические
- 2) социальные и политические
- 3) технические и политические
- 4) политические

5. К экономическим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся

- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования 2) установление производственной программы предприятия, решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
- 3) разработка вопросов транспорта, освещения, отопления, вентиляции, водоснабжения, канализации
- 4) разработка структуры управления предприятием

Вариант 5

1. Социально-экономическая ответственность руководителя при разработке и реализации проектных решений.
2. Управление проектами нововведений. *Тесты*

1. К техническим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся

- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
- 2) установление производственной программы предприятия
- 3) решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
- 4) разработка структуры управления предприятием

2. К организационным задачам проектирования процесса оказания услуг относятся

- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
- 2) установление производственной программы предприятия
- 3) мероприятия по подготовке кадров, обслуживанию рабочих и созданию благоприятных условий для работы
- 4) разработка структуры управления предприятием

3. Установление взаимной связи между отделами и отдельными должностными лицами административно-управленческого персонала

- 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
- 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
- 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
- 4) политическая задача проектирования процесса оказания услуг

5) техническая задача проектирования процесса оказания услуг

4. Внутренняя планировка цехов предприятия сервиса

1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг

2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг

3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг

4) политическая задача проектирования процесса оказания услуг

5) техническая задача проектирования процесса оказания услуг

5. Установление базы снабжения предприятия материалами, запасными частями, полуфабрикатами, топливом, электроэнергией, водой, газом

1) экономическая

задача проектирования процесса оказания услуг 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг

3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг

4) политическая задача проектирования процесса оказания услуг

5) техническая задача проектирования процесса оказания услуг **Вариант 6**

1. Нормативно-правовые основы разработки проектных решений.

2. Планирование и контроль исполнения проекта. *Тесты*

1. Этап, с которого начинается процесс проектирования процесса оказания услуг

1) утверждение задания на проектирование объекта

2) разработка технического проекта

3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта

4) утверждение технического проекта

5) авторский надзор за строительством и монтажом объекта

2. Этап, которым заканчивается процесс проектирования процесса оказания услуг

1) утверждение задания на проектирование объекта

2) разработка технического проекта

3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта 4) утверждение технического проекта

5) авторский надзор за строительством и монтажом объекта **3.**

Этап, с которого начинаются предпроектные работы

1) утверждение задания на проектирование объекта

2) разработка технического проекта

3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта

4) утверждение технического проекта

5) авторский надзор за строительством и монтажом объекта **4. Этап, которым заканчиваются предпроектные работы**

1) утверждение задания на проектирование объекта

2) разработка технического проекта

3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта

4) утверждение технического проекта

5) авторский надзор за строительством и монтажом объекта **5. Проект, разработанный для однократного применения**

1) однократный

2) типовой

3) проект нового строительства

4) индивидуальный

5) привязка типового проекта **Вариант 7**

1. Качество и эффективность проектных решений.

2. Бизнес-проектирование сервисной услуги. *Тесты 1.*

Проект, разработанный для многократного применения

- 1) однократный
- 2) типовой
- 3) проект нового строительства
- 4) индивидуальный
- 5) привязка типового проекта **2.**

Проекты предприятий сервиса

- 1) однократный
- 2) многократный
- 3) индивидуальный

3. Создание информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы

- 1) моделирование предприятия сервиса
- 2) организация производства на предприятии сервиса
- 3) проектирование предприятия сервиса
- 4) организация производства на предприятии сервиса
- 5) организация обслуживания на предприятии сервиса

4. Совокупность производственных единиц предприятия сервиса, а также формы взаимосвязей между ними называется

- 1) организационной структурой
- 2) структурой управления
- 3) компоновкой
- 4) производственной структурой

5. Первым этапом проектирования процесса оказания услуг во времени является

- 1) определение структуры и содержания материальных и нематериальных потоков
- 2) определение структуры предприятия сервиса
- 3) распределение обязанностей, работ и действий между структурными подразделениями и должностными лицами
- 4) размещение оборудования и производственных участков согласно последовательности выполняемых операций процесса оказания услуг
- 5) разработка инструкций по выполнению действий, работ, обязанностей

Вариант 8

1. Система управления качеством в сфере сервиса.
2. Сопротивление внешней среды проектам нововведений. *Тесты*

1. Завершает проектирование процесса оказания услуг во времени

- 1) анализ оптимальности проектирования процесса оказания услуг в пространстве
- 2) оптимизация процесса оказания услуг в пространстве
- 3) распределение обязанностей, работ и действий между структурными подразделениями и должностными лицами
- 4) запуск, тестирование процесса оказания услуг в пространстве
- 5) разработка инструкций по выполнению действий, работ, обязанностей

2. Рынок, в условиях которого сфера деятельности предприятий услуг может осуществляться в пределах городского района, города, поселка или групп поселков и охватывать окружающую их территорию

- 1) компактный
- 2) дисперсный
- 3) смешанный

4) сельский

3. Рынок, состоящий из локальных рынков, размещенных на значительном расстоянии друг от друга 1) компактный

2) дисперсный

3) смешанный

4) городской

4. Принцип территориального размещения предприятий сервиса: «рациональное размещение предприятий сервиса»

1) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения 2) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

3) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений

4) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения

5. Принцип территориального размещения предприятий сервиса: «ступенчатость размещения»

1) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения 2) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

3) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений

4) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения **Вариант 9**

1. Управление качеством сервисных услуг.

2. Участие персонала организации в проектировании процесса оказания услуг. *Тесты*

1. Принцип территориального размещения предприятий сервиса: «групповое размещение»

1) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения 2) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

3) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений

4) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения

2. Принцип территориального размещения предприятий сервиса: «равномерность размещения»

1) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения 2) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

3) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений

4) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения

3. К социальным факторам, учитываемым при территориальном размещении предприятий сервиса, относятся

1) направление и интенсивность основных потоков движения общественного и индивидуального транспорта

2) необходимость снижения совокупных затрат времени на посещение предприятий сервиса 3) обеспечение необходимой эффективности капитальных вложений на развитие сети предприятий сервиса

4) достижение высокого качества обслуживания

5) величина города и функциональное зонирование его территории

4. К экономическим факторам, учитываемым при территориальном размещении предприятий сервиса, относятся

1) направление и интенсивность основных потоков движения общественного и индивидуального транспорта

2) необходимость снижения совокупных затрат времени на посещение предприятий сервиса 3) обеспечение необходимой эффективности капитальных вложений на развитие сети предприятий сервиса

4) достижение высокого качества обслуживания

5) обеспечение оптимального уровня их доходности

5. К градостроительным факторам, учитываемым при территориальном размещении предприятий сервиса, относятся

1) направление и интенсивность основных потоков движения общественного и индивидуального транспорта

2) необходимость снижения совокупных затрат времени на посещение предприятий сервиса

3) достижение высокого качества обслуживания

4) размещение мест приложения труда, а также административных, культурных и спортивных центров

Вариант 0

1. Экономический анализ качества услуг.

2. Обеспечение альтернативных вариантов проектирования и их сопоставимости. *Тесты*

1. К транспортным факторам, учитываемым при территориальном размещении предприятий сервиса, относятся

1) направление основных потоков движения общественного и индивидуального транспорта

2) необходимость снижения совокупных затрат времени на посещение предприятий сервиса

3) величина города и функциональное зонирование его территории

4) размещение мест приложения труда, а также административных, культурных и спортивных центров

2. Структурные единицы при цеховой структуре предприятия сервиса

1) участки

2) цеха 3)

филиалы

4) отделы

3. Термин «равномерность размещения» означает

1) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения

2) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

3) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений

4) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения

4. Термин «групповое размещение» означает

1) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения 2) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

- 3) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений
- 4) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения

5. Материалы предпроектных обоснований инвестиций должны содержать

- 1) рабочие чертежи предприятия сервиса
- 2) оценку емкости рынка (внутреннего и внешнего) сбыта услуг
- 3) смету расходов на строительство
- 4) точная стоимость услуг предприятия сервиса

Вопросы к экзамену

1. Различие между производством и сферой услуг.
2. Понятие сервисного продукта.
3. Классификация услуг
4. Классификация сервисной деятельности.
5. Субъекты сервисной деятельности.
6. Требования к системе сервиса предприятия.
7. Структура и характеристика системы сервиса.
8. Понятие и сущность проекта.
9. Стадии процесса проектирования.
10. Виды проектов в сфере сервиса.
11. Нормативно-правовая база проектирования процесса оказания услуг.
12. Основные подходы к проектированию процесса оказания услуг.
13. Объект, предмет и задачи проектирования процесса оказания услуг.
14. Система целей проектирования услуг предприятий сервиса.
15. Стадии и этапы проектирования процесса оказания услуг.
16. Специфика проектирования процесса оказания услуг в современной экономике.
17. Роль стратегии в развитии производства и сферы услуг.
18. Стратегия предприятия сервиса и основные задачи проектирования процесса оказания услуг.
19. Понятие производственной стратегии.
20. Формирование производственной (сервисной) стратегии.
21. Направления сервисной стратегии.
22. Концепция развития производственной стратегии
23. Структура процесса оказания услуги.
24. Элементы процесса оказания услуг.
25. Структурные решения по услугам.
26. Технологические решения по услугам.
27. Конкурентные решения по услугам.
28. Проектные решения по ресурсам.
29. Производственная программа – как основа функционирования предприятия сервиса.
30. Обоснование планового объема сервисных работ
31. Расчет численности персонала предприятия сервиса
32. Обоснование площади производственных помещений сервисного предприятия
33. Обоснование площади складских помещений сервисного предприятия

34. Обоснование площади служебных и бытовых помещений сервисного предприятия
 35. Расчет потребности в технологическом оборудовании
 36. Экономическое обоснование сервисного предприятия
 37. Дисконтирование денежных потоков
 38. Показатели эффективности капиталовложений
 39. Основное содержание технико-экономического обоснования
 40. Требования к разработке технико-экономического обоснования
 41. Порядок разработки, согласования и утверждения технико-экономического обоснования инвестиций
 42. Технико-экономические и финансовые показатели технико-экономического обоснования
 43. Бизнес-план сервисного предприятия
 44. Примерный состав бизнес-плана
 45. Понятие о технологическом процессе
 46. Структура технологического процесса сервиса
 47. Принципы построения и типизации технологических процессов сервиса
 48. Разработка и проектирование технологических процессов сервиса
 49. Формы и методы организации технологического процесса сервиса 50.
- Характеристика общих направлений развития предприятий сервиса.
51. Управление качеством реализации сервисных услуг.
 52. Обусловленность развития качества системы сервиса в современных условиях.
 53. Качественные требования в работе с заказчиком.
 54. Управление качеством сервисных услуг.
 55. Ресурсосбережение на предприятиях сервиса.
 56. Разработка и утверждение стратегии проекта.
 57. Разработка технического и рабочего проекта. Проектные риски.
 58. Планирование и организация проектных работ.
 59. Индивидуальное и типовое проектирование. 60. Комплексное и локальное проектирование процесса оказания услуг и их специфика.

Практико-ориентированные задания Задание 1

Число койко-мест гостиничного комплекса региона составляет 3000. Число койко-мест на турбазах составляет 2000 мест. Сезон длится с июня по август. Определить мощность коечного фонда в регионе.

Задание 2

Определить число койко-мест на турбазах в период с июня по сентябрь, если число койко-мест гостиничного комплекса региона составляет 10000, а мощность коечного фонда региона – 4138000 койко-мест. **Задание 3**

Для круглогодичного размещения туристов имеется 70000 мест, для размещения в летний период (с мая по сентябрь включительно) - 20000 мест. Определите мощность гостиничного фонда в стране в плановом году. **Задание 4**

Номерной фонд гостиницы составляет 100 мест. Фактически гостиница использует 90 мест. Рассчитайте фактическую пропускную способность и коэффициент использования производственной мощности гостиницы. Период эксплуатации составляет 30 дней. **Задание 5**

Рассчитайте фактическую пропускную способность гостиницы за месяц, если единовременная вместимость составляет 100 мест, а коэффициент загрузки гостиницы - 60%.

Задание 6

Гостиница предложила к продаже 2000 номеров. На 01.09.2019 г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы.

Задание 7

В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест, на 01.05.2019 г. было занято 250. Рассчитайте показатель занятости койко-мест.

Задание 8

В течение дня было занято 120 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 6000 долларов. Какова средняя цена гостиничного номера за день?

Задание 9

На 01.10.2019 г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы.

Задание 10

На 01.07.2019 г. в гостинице было продано 650 номеров, в которых разместилось 1100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине Б1.В.14«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг», который хранится на кафедре.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины **основная**

литература:

1. ЭБС «Znanium»: Васюкова А.Т. Проектирование предприятий общественного питания: практикум. - Москва: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2018
2. ЭБС «Znanium»: Кравченко И.Н., Коломейченко А.В., Чепурин А.В., Корнеев В.М. Проектирование предприятий технического сервиса. - Москва: ИНФРА-М, 2019.
3. ЭБС «Znanium»: Радионова И.Е. Проектирование предприятий отрасли: учебно-методическое пособие. - Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2018.

дополнительная литература:

1. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [электронный полный текст]: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова; СтГАУ. - Ставрополь: АГРУС, 2013. - 2,09 МБ."
2. ЭБС «Znanium»: Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М.: Дашков и К°, 2014. - 448 с.
3. ЭБС «Znanium»: Воробьев С.С., Воробьев С.А. Проектирование процесса оказания услуг: метод. пособие. – Москва: Лаборатория, 2010.
4. Воробьев С.С., Воробьев С.А. Проектирование процесса оказания услуг. Методические указания к выполнению курсовой работы. – Москва: Лаборатория, 2010.
5. ЭБС «Znanium»: Проектирование объектов общественного питания / Василенко З.В., Мацикова О.В., Болашенко Т.Н. - Мн.: Вышэйшая школа, 2013. - 303 с.

6. Кони́к Н.В. Организация и проектирование предприятий торговли: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Кони́к. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. - 304 с.
7. Лихолетов В.В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Интермедия, 2012. - 220 с.
8. Белова С.К. Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий: Учебное пособие. - М.: Компания Спутник+, 2 изд., 2011. - 112 с.
9. Проектирование предприятий общественного питания: учебное пособие для студентов вузов / Т.В. Шленская, Г.В. Шабурова, А.А. Курочкин, Е.В. Петросова. - СПб.: Троицкий мост, 2011. - 288 с.
10. Фоминых И.Л. Основы проектирования туристских, гостиничных и ресторанных комплексов: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2007. – 104 с.
11. Ресторанный бизнес (периодическое издание)
12. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

б) Методические материалы

1. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»
3. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата по дисциплине «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по дисциплине «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» студентами заочной формы обучения.

Список литературы согласован

Директор НБ _____  _____ М.В. Обновленская

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины. 1. Сайт административно-управленческого портала [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://window.edu.ru/resource/935/55935>

2. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарноэкономическим и техническим дисциплинам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/648/40648>

3. Научная электронная библиотека e-library [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>

4. Издания, учебники, книги по туризму и гостиничному делу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uralinsttur.ru/uchebniki-po-turizmu-i-gostinichnomu-delu/> 5. Электронно-библиотечная система «Znanium» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/508855> 6. Электронно-библиотечная система «IPRBooks» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40785.html>

7. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453340>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первый раздел «Основы проектирования услуг сервиса» дает базовые представления о современных подходах к проведению проектных работ, организационного процесса проектирования и управлением реализацией проекта. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой разделе следует обратить на современное состояние и значение проектного управления в сервисной деятельности, анализ факторов, влияющих на качество проектных решений и технологию организационного проектирования услуг предприятий сервиса.

Основной проблемой сферы сервиса является отсутствие системного подхода к проектированию сервисной деятельности. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второго раздела «Формирование проектных решений по услугам предприятий сервиса». Знания прикладных методов проектирования услуг предприятий сервиса, а также принципов планирования и организационного проектирования услуг предприятий сервиса позволит решить современные проблемы сферы сервиса. Кроме того, необходимо уделить внимание координации деятельности участников проектирования услуг предприятий сервиса, инновационным технологиям сервисного обслуживания и научному проектированию в сфере сервиса.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 72 часа отведено на самостоятельную работу и 72 часа – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 155 часа отведено на самостоятельную работу и 16 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017); Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-1711114-054004-843-671 от 14.11.2017).

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов – 198 шт., сенсорная панель SMARTpodium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебнонаглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером KraftwayCredo – 1 шт., проектор EpsonEB-X18 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	<i>1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м²)</i>	1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт.,WiFi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	<i>2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м²).</i>	2. Оснащение: столы – 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony – 1шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером KraftwayCredo – 1шт, проектор EpsonEB-X18 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером KraftwayCredo – 1 шт, проектор EpsonEB-X18 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
---	--	--

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор:



д.э.н., профессор Фурсов В. А.

Рецензенты:



к.э.н., доцент Варивода В. С.

д.э.н., профессор Беликова И. П.

Рабочая программа дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол №10 от «16» мая 2022г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Зав. кафедрой туризма и сервиса



к.э.н., доцент А. Г. Иволга

Рабочая программа дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент Варивода В.С.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг»

по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело» код *направление подготовки*

«Сервис гостинично-ресторанных, спортивных,
развлекательных комплексов»
профиль подготовки

Форма обучения – очная, заочная.

Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 5 ЗЕТ, 180 часов

Программой дисциплины Очная форма обучения:

предусмотрены следующие Лекции – 36 ч., практические занятия – 36 ч., **виды занятий:**
самостоятельная работа – 72 ч.

Заочная форма обучения:

Лекции – 6 ч., практические занятия – 10 ч.,
самостоятельная работа – 155 ч.

Цель изучения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг» являются изучение теоретических основ проектирования процесса оказания гостинично-ресторанных услуг и овладение методами проектирования предприятий индустрии гостеприимства, формирование навыков проведения проектных расчетов программы сервисных работ, ресурсного обеспечения процесса оказания сервисных услуг, применения методики технологических расчетов на практике.

Место дисциплины

в Дисциплина Б1.В.14 «Основы

проектирования структуре ОП ВО гостинично-ресторанных услуг» в соответствии с учебным планом является дисциплиной обязательной части образовательной программы.

Компетенции и индикатор (ы) Универсальные компетенции (УК):

достижения компетенций, УК-1 Способен осуществлять поиск, критический **формируемые в результате** анализ и синтез информации, применять системный **освоения дисциплины** подход для решения поставленных задач

□ УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи.

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы

их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

□ УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

□ УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

□ ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства.

□ ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.

Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины

УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи:

Знания: основных методик поиска, сбора и обработки информации о состоянии рынка

Умения: анализировать задачи в сфере профессиональной деятельности, выделяя ее базовые составляющие

Навыки и/или трудовые действия: определения и ранжирования информацию, требуемой для решения поставленной задачи

УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и

имеющиеся условия, ресурсы и ограничения:

Знания: действующие правовые нормы в сфере гостинично-ресторанного бизнеса

Умения: выбирает оптимальный способ решения задач в сфере профессиональной деятельности

Навыки и/или трудовые действия: учитывать действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения при решении поставленных задач

УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей:

Знания: специализированные программы, используемые в коммуникациях с членами команды, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Умения: организовывать взаимодействие с членами команды используя различные цифровые средства

Навыки и/или трудовые действия: достигать поставленные цели путем осуществления цифрового взаимодействия с членами командами

ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства:

Знания: основы функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства

Умения: управления бизнес-процессами в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства

Навыки и/или трудовые действия: формирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства

ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства:

Знания: особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства

Умения: применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале

Навыки и/или трудовые действия: потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале

Краткая характеристика 1. Понятие сервисных продуктов и гостиничноучебной дисциплины ресторанных услуг.

(основные разделы и темы)

2. Характеристика предприятий индустрии гостеприимства.
3. Формирование стратегии в сфере гостиничноресторанных услуг.
4. Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства.
5. Проектные решения по гостинично-ресторанным услугам.
6. Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства.
7. Техничко-экономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства.
8. Обоснование производственных процессов предприятия индустрии гостеприимства.
9. Направления совершенствования процесса оказания гостинично-ресторанных услуг.
10. Нормативно-техническая документация проектирования гостинично-ресторанных комплексов.
11. Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства.

12. Планирование производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов.
13. Современные технологии и методы проектирования гостинично-ресторанной деятельности.
14. Особенности проектирования гостиничных предприятий.
15. Особенности проектирования предприятий общественного питания.
16. Особенности проектирования санаторных комплексов.
17. Особенности проектирования туристских комплексов.
18. Проектирование функциональных процессов и гостинично-ресторанных комплексов.

Форма контроля

Очная форма обучения: 8 семестр – экзамен.
Заочная форма обучения: 4 курс – контрольная работа, экзамен.

Автор:

Фурсов В. А., д.э.н., профессор кафедры туризма и сервиса.

