

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.05 Основы деятельности предприятия питания**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины "Основы деятельности предприятия питания" является формирование у студентов системы знаний и практических навыков, необходимых для эффективной координации, контроля и оценки деятельности структурных подразделений (департаментов, служб, отделов) предприятий питания в составе индустрии гостеприимства, а также развитие способности принимать обоснованные управленческие решения на основе анализа ключевых показателей эффективности.

## 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 и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	<b>знает</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные методы координации работы департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li><li>- принципы организации текущего контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li><li>- критерии и показатели оценки качества работы департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li><li>- основы взаимодействия служб питания со смежными департаментами (служба приема и размещения, хозяйственная служба, отдел продаж)</li><li>- регламенты и стандарты, регулирующие деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li><li>- методы оперативного управления и корректировки деятельности подразделений предприятий гостеприимства</li></ul> <b>умеет</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- координировать деятельность различных департаментов (служб, отделов) предприятий питания для обеспечения бесперебойного обслуживания гостей</li><li>- осуществлять оперативный контроль соблюдения технологических процессов и стандартов обслуживания в департаментах (службах, отделах) предприятий гостеприимства</li><li>- применять инструменты контроля качества продукции и услуг в деятельности служб питания</li><li>- анализировать выполнение плановых заданий и соблюдение регламентов департаментами (службами, отделами) предприятий питания</li><li>- выявлять отклонения в работе подразделений</li></ul>

		<p>и принимать меры по их устранению</p> <p><b>владеет навыками</b></p> <p>навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координации текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li> <li>- проведения контрольных мероприятий (проверок) деятельности служб питания гостиничного комплекса</li> <li>- оперативного взаимодействия с руководителями департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</li> <li>- контроля соблюдения стандартов обслуживания и санитарно-гигиенических требований в деятельности предприятий питания</li> </ul>
<p>ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии</p>	<p>ПК-1.2 Осуществляет оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы оценки экономической эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li> <li>- систему ключевых показателей эффективности (KPI) для служб питания в индустрии гостеприимства</li> <li>- методики анализа финансовых результатов (доходность, рентабельность, себестоимость) департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</li> <li>- способы оценки эффективности использования материальных и трудовых ресурсов в департаментах (службах, отделах) предприятий питания</li> <li>- критерии оценки качества обслуживания и удовлетворенности гостей как показателя эффективности</li> <li>- методы сравнительного анализа эффективности деятельности аналогичных департаментов (служб, отделов) на предприятиях гостеприимства</li> </ul> <p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рассчитывать и интерпретировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li> <li>- оценивать экономическую результативность работы служб питания (кухни, ресторана, банкетной службы, рум-сервиса)</li> <li>- проводить анализ эффективности использования ресурсов (продуктовых, материальных, трудовых) в департаментах предприятий гостеприимства</li> <li>- выявлять резервы повышения эффективности деятельности подразделений предприятий питания</li> <li>- оценивать вклад департаментов (служб, отделов) питания в общие показатели эффективности гостиничного комплекса</li> </ul>

		<p><b>Владеет навыками</b></p> <p>навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценки эффективности текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</li> <li>- расчета ключевых показателей эффективности (KPI) для служб питания гостиничного комплекса</li> <li>- проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</li> <li>- подготовки аналитических отчетов и рекомендаций по повышению эффективности работы служб питания</li> <li>- оценки эффективности использования материальных и трудовых ресурсов в департаментах (службах, отделах) предприятий питания</li> </ul>
--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деятельности предприятия питания» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 7 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Основы деятельности предприятия питания» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Организация и технология работы гостиничных служб

Организация работы АХС в гостинице

Организационно-управленческая практика

Освоение дисциплины «Основы деятельности предприятия питания» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

Общая трудоемкость дисциплины «Основы деятельности предприятия питания» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

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			
7	180/5	36	36		72	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		8	8				
практической подготовки		36	36		72		

Семестр	Трудоемкость	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел
---------	--------------	---

	ость час/з.е.	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцирован ный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
7	180/5	2					0.25

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	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.	1 раздел. Организационно-правовые и структурные основы предприятий питания									
1.1.	Классификация и типология предприятий питания	7	8	4	4		8	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест	ПК-1.1, ПК-1.2	
1.2.	Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий питания	7	8	4	4		8	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос, Реферат	ПК-1.1, ПК-1.2	
1.3.	Организационная структура управления предприятием питания	7	8	4	4		8	КТ 1	Кейс-задача	ПК-1.1, ПК-1.2
2.	2 раздел. Производственно-технологические процессы и организация обслуживания									
2.1.	Управление снабжением и складским хозяйством	7	8	4	4		8	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест, Устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2	
2.2.	Производственный контроль и технологические процессы на кухне	7	8	4	4		8	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос, Тест	ПК-1.1, ПК-1.2	
2.3.	Организация обслуживания и контроль качества сервиса	7	8	4	4		8	КТ 2	Разноуровневые задачи и задания	ПК-1.1, ПК-1.2
3.	3 раздел. Оценка эффективности и управление доходностью в ресторанном сервисе									
3.1.	Ключевые показатели эффективности и ценообразование	7	8	4	4		8	Кейс-задача, Устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2	

3.2.	Анализ финансовых результатов и управление прибылью	7	8	4	4	8		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос, Тест	ПК-1.1, ПК-1.2
3.3.	Маркетинг, управление персоналом и отчетность	7	8	4	4	8	КТ 3	Кейс-задача	ПК-1.1, ПК-1.2
4.	4 раздел. Контроль								
4.1.	Экзамен	7						Устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2
	Промежуточная аттестация	Эк							
	Итого		180	36	36	72			
	Итого		180	36	36	72			

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

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Классификация и типология предприятий питания	Вопросы темы для изучения: 1. Характеристика типов (ресторан, кафе, бар, столовая и др.) и классов обслуживания. Основные типы предприятий питания согласно нормативным документам и их характеристики. 2. Классификационные признаки предприятий питания. 3. Современные тенденции в типологии предприятий питания	4/2
Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий питания	Вопросы темы для изучения: 1. Лицензирование, сертификация, санитарно-эпидемиологические требования, правила оказания услуг 2. Нормативно-правовая база и стандартизация услуг питания. 3. Анализ российских и международных стандартов (ГОСТ, СанПиН), правил оказания услуг, лицензирования и сертификации	4/2
Организационная структура управления предприятием питания	Вопросы темы для изучения: 1. Функциональные подразделения и их взаимодействие и иерархия. 2. Функционал и зоны ответственности персонала. 3. Анализ сбоя во взаимодействии подразделений и разработка регламента оперативного управления	4/2
Управление снабжением и складским хозяйством	Вопросы темы для изучения: 1. Контроль закупок, приемки и хранения сырья. Управление товарными запасами. 2. Организация снабжения и складское хозяйство: логистика, приемка, хранение товаров, управление запасами. 3. Разработка системы контроля движения товарных запасов на	4/2

	примере мини-баров в гостиничных номерах	
Производственный контроль и технологические процессы на кухне	Вопросы темы для изучения: 1.Производственный контроль на кухне: соблюдение технологических карт, санитарных норм (ХАССП), норм выхода готовых блюд. 2 Технологические процессы производства кулинарной продукции. 3. Анализ критических контрольных точек (ККТ) и разработка корректирующих действий	4/2
Организация обслуживания и контроль качества сервиса	Вопросы темы для изучения: 1.Контроль качества обслуживания гостей: методы сбора обратной связи (отзывы, анкеты, тайный гость), работа с жалобами. 2. Организация обслуживания и этикет (формы обслуживания, особенности обслуживания иностранных гостей и протокольных мероприятий). 3. Программа "Тайный гость" для оценки качества обслуживания в ресторане	4/2
Ключевые показатели эффективности и ценообразование	Вопросы темы для изучения: 1. Ключевые показатели эффективности (КПИ) для служб питания: средний чек, оборот места, выручка на посадочное место, себестоимость. 2. Ценообразование и экономическая эффективность предприятий питания. 3. Расчет и анализ ключевых показателей эффективности ресторана: разработка мероприятий по увеличению среднего чека	4/2
Анализ финансовых результатов и управление прибылью	Вопросы темы для изучения: 1. Анализ финансовых результатов. Контроль затрат и управление прибылью. 2. Экономика предприятия питания: ценообразование, структура издержек, анализ доходности и рентабельности. 3. Калькуляция блюда и анализ влияния изменения стоимости сырья на прибыльность	4/2
Маркетинг, управление персоналом и отчетность	Вопросы темы для изучения: 1. Управление персоналом в сфере питания: продвижение услуг, мотивация персонала, оценка эффективности труда работников. 2. Оценка эффективности служб и подразделений. 3. Подготовка управленческого отчета для генерального директора	4/-
Итого		36

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Классификация и типология	Решение практико-ориентированных задач по форматам и концепциям предприятий	Пр	4/-/4

предприятий питания	питания. Выполнение тестовых заданий по традиционной классификации		
Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий питания	Решение практико-ориентированных задач по положениям правил оказания услуг предприятиями питания. Устный опрос по нормативным документам, регулирующим деятельность предприятий питания	Пр	4/-/4
Организационная структура управления предприятием питания	Решение кейс -задач на примере действующих предприятий "Тип организационной структуры предприятия и управленческие функции" . Устный опрос по зонам ответственности разных групп персонала предприятия питания в зависимости от типа. Проведение контрольной точки	Пр	4/-/4
Управление снабжением и складским хозяйством	Решение практико-ориентированных задач по особенностям снабжения и складское хозяйства. Выполнение тестовых заданий, устный опрос по контролю движения товарных запасов.	Пр	4/-/4
Производственный контроль и технологические процессы на кухне	Решение практико-ориентированных задач по выбору технологического процесса производства кулинарной продукции. Выполнение тестовых заданий, устный опрос по соблюдению технологических карт, санитарных норм (ХАССП), нормам выхода готовых блюд	Пр	4/-/4
Организация обслуживания и контроль качества сервиса	Решение разноуровневых задач по организация обслуживания и этикету, формам обслуживания, особенностям обслуживания иностранных гостей и протокольных мероприятий. Подготовка рефератов на тему "Организация обслуживания и контроль качества сервиса методом "Тайный гость"". Проведение контрольной точки	Пр	4/-/4
Ключевые показатели эффективности и ценообразование	Решение кейс-задачи на тему: "Ценообразование и экономическая эффективность предприятий питания" на примерах блюд и кулинарной продукции. Анализ примеров использования показателей эффективности работы предприятия питания	Пр	4/-/4
Анализ финансовых результатов и управление прибылью	Экономика предприятия питания: ценообразование (калькуляция блюд), структура издержек, анализ доходности и рентабельности. Решение практико-ориентированных задач по видам учета издержек, расчету маржинальности. Выполнение тестовых заданий, устный опрос по причинам изменения стоимости сырья их влиянию на прибыльность предприятия	Пр	4/-/4

Маркетинг, управление персоналом и отчетность	Решение кейс-задачи на тему: "Критерии эффективности работы сотрудника". Рассмотрение типовой оценки эффективности на примере ресторана, кафетерия, кулинарии, кейтеринга. Проведение контрольной точки	Пр	4/-/4
Итого			

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

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Подготовка по материалам лекции к устному опросу и решению тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, изучение тематической литературы по теме	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению кейс-задач, изучение тематической литературы по теме	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению практико-ориентированных и тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению практико-ориентированных и тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме система ХАССП на предприятиях питания	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению разноуровневых заданий. Изучение тематической литературы по теме качество обслуживания в ресторане. Подготовка рефератов по теме "Тайный гость" для оценки качества обслуживания	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению кейс - задач. Изучение тематической литературы по теме показатели эффективности и ценообразование. Подготовка к устному опросу	8

Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению практико-ориентированных и тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме калькуляция блюда	8
Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению кейс - задач. Изучение тематической литературы по теме	8

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы деятельности предприятия питания» 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 деятельности предприятия питания».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы деятельности предприятия питания».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (кейс-задача, разноуровневые задачи и задания) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Классификация и типология предприятий питания. Подготовка по материалам лекции к устному опросу и решению тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме	Л1.3	Л2.11	Л3.23
2	Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий питания. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, изучение тематической литературы по теме	Л1.13	Л2.17	Л3.19
3	Организационная структура управления предприятием питания. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению кейс-задач, изучение тематической литературы по теме	Л1.22	Л2.13	Л3.15
4	Управление снабжением и складским хозяйством. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению практико-ориентированных и тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме	Л1.12	Л2.25	Л3.7
5	Производственный контроль и технологические процессы на кухне. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению практико-ориентированных и тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме система ХАССП на предприятиях питания	Л1.10	Л2.21	Л3.28
6	Организация обслуживания и	Л1.17	Л2.15	Л3.25

	контроль качества сервиса. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению разноуровневых заданий. Изучение тематической литературы по теме качество обслуживания в ресторане. Подготовка рефератов по теме "Тайный гость" для оценки качества обслуживания			
7	Ключевые показатели эффективности и ценообразование. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению кейс - задач. Изучение тематической литературы по теме показатели эффективности и ценообразование. Подготовка к устному опросу	Л1.27	Л2.12	Л3.22
8	Анализ финансовых результатов и управление прибылью. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению практико-ориентированных и тестовых заданий. Изучение тематической литературы по теме калькуляция блюда	Л1.2	Л2.1	Л3.2
9	Маркетинг, управление персоналом и отчетность. Подготовка по материалам лекции к устному опросу, решению кейс - задач. Изучение тематической литературы по теме	Л1.5	Л2.16	Л3.13

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Основы деятельности предприятия питания»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

### 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 «Основы деятельности предприятия питания» 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 «Основы деятельности предприятия питания» проводится в виде Экзамен, Курсовая работа.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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
<b>7 семестр</b>			
КТ 1	Кейс-задача		10
КТ 2	Разноуровневые задачи и задания		10
КТ 3	Кейс-задача		10
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>30</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
<b>7 семестр</b>			

КТ 1	Кейс-задача	10	<p>9-10 - отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует системное видение проблемы, предлагает инновационное, экономически обоснованное и практически реализуемое решение. Анализ глубокий, выводы аргументированы, риски оценены, презентация профессиональна. 7-8 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный</p> <p>студент правильно идентифицирует проблему и предлагает адекватное решение, но анализ неполный, отсутствует оценка альтернатив или слабо проработаны риски. Решение в целом реалистично, но неоптимально. 5-6 -</p> <p>удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть кейса, но анализ поверхностен, решение шаблонно, не учитывает специфику ситуации. Отсутствует экономическое обоснование и оценка рисков. Выводы слабо аргументированы. 0-4 -</p> <p>неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает проблему, не может предложить решение или предлагает нереалистичные меры. Анализ отсутствует или полностью ошибочен.</p>
------	-------------	----	---

КТ 2	Разноуровневые задачи и задания	10	<p>9-10- отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, способность к системному анализу и синтезу информации. Предложенное решение является оптимальным, обоснованным и творческим. Выводы и рекомендации имеют практическую значимость, аргументированы и защищены от рисков. Работа выполнена самостоятельно, логично и грамотно. 7-8 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный - студент показывает хороший уровень анализа, правильно применяет методы, но решение может быть не самым оптимальным или содержит отдельные несущественные ошибки в расчетах/логике. Выводы в целом верны, но недостаточно глубоки</p> <p>или</p> <p>имеют незначительные недостатки</p> <p>в обосновании. 5-6 - удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть задачи, но испытывает затруднения в самостоятельном анализе. Решение шаблонно, использует стандартные подходы, допускает ошибки в расчетах и интерпретации. Выводы поверхностны, слабо обоснованы или не учитывают все условия задачи. 0-4 - неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает задачу, не может применить теоретические знания, решение отсутствует или является полностью неверным. Отсутствуют выводы и обоснования.</p>
------	---------------------------------	----	--

КТ 3	Кейс-задача	10	<p>9-10 - отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий - студент демонстрирует системное видение проблемы, предлагает инновационное, экономически обоснованное и практически реализуемое решение. Анализ глубокий, выводы аргументированы, риски оценены, презентация профессиональна. 7-8 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный студент правильно идентифицирует проблему и предлагает адекватное решение, но анализ неполный, отсутствует оценка альтернатив или слабо проработаны риски. Решение в целом реалистично, но неоптимально. 5-6 - удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть кейса, но анализ поверхностен, решение шаблонно, не учитывает специфику ситуации. Отсутствует экономическое обоснование и оценка рисков. Выводы слабо аргументированы. 0-4 - неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает проблему, не может предложить решение или предлагает нереалистичные меры. Анализ отсутствует или полностью ошибочен.</p>
------	-------------	----	--

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «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 зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7

Задача (оценка умений и	до 6
Итого	20

## Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 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.

5 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.

5 баллов Задачи решены с небольшими недочетами.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

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

2 балла 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 89 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 77 до 88 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 65 до 76 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;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Основы деятельности предприятия питания»**

Экзаменационные вопросы по дисциплине «Основы деятельности предприятия питания»

1. Опишите структуру служб питания в гостиничном комплексе. Каковы функции кухни, ресторана, банкетной службы, рум-сервиса и баров?
2. Какое место занимает система контроля в общем управлении предприятием питания? Почему она важна?
3. Назовите современные тренды в HoReCa и как они влияют на оценку эффективности работы служб питания.
4. Дайте определения понятиям: эффективность, результативность, качество, производительность. В чем их различие и взаимосвязь?
5. Что такое система ключевых показателей эффективности (KPI)? Какие классификации показателей существуют (экономические, производственные, социальные, качественные)? Приведите примеры.
6. Как осуществляется взаимосвязь стратегических целей предприятия и операционных KPI? Приведите пример.
7. Охарактеризуйте систему контроля на предприятии питания: цели, задачи, функции.
8. Назовите виды контроля по времени осуществления (предварительный, текущий, заключительный). Приведите примеры каждого вида для предприятия питания.
9. В чем отличие внутреннего и внешнего аудита? Как они применяются в деятельности служб питания?
10. Какие показатели используются для оценки эффективности производственных служб (кухни, цехов)? Раскройте содержание производительности труда, норм выработки, себестоимости единицы продукции (food cost).
11. Что такое food cost? Как он рассчитывается и какие факторы на него влияют?
12. Какие показатели характеризуют эффективность служб обслуживания (зала, банкетной службы)? Раскройте понятия: выручка, пропускная способность зала, средний чек, коэффициент сменяемости мест, скорость обслуживания.
13. Как оценить качество сервиса и удовлетворенность гостей? Какие методы используются?
14. Какие экономические и финансовые показатели используются для анализа деятельности служб питания? Как анализируются доходы, расходы, прибыль, рентабельность?
15. Что такое маржинальный анализ (CVP-анализ)? Как он применяется для принятия управленческих решений?
16. Как рассчитывается точка безубыточности для различных служб и направлений деятельности предприятия питания? Приведите пример.
17. Какие показатели характеризуют эффективность использования основных средств? Дайте определения фондоотдачи и фондоемкости.
18. Как оценить эффективность использования оборотных средств? Что такое оборачиваемость запасов и дебиторской задолженности?
19. Какие показатели используются для анализа эффективности использования трудовых

ресурсов? Раскройте понятия производительности труда, трудоемкости, текучести кадров.

20. Как организована система контроля качества и безопасности на предприятии питания? Что такое органолептическая оценка и система бракеража?
21. Как проводится анализ рекламаций и отзывов гостей? Какие методы используются?
22. Какие требования предъявляются к соблюдению санитарных норм и правил (СанПиН)? Что такое система ХАССП?
23. Назовите основные методы сбора и обработки первичной информации. Какие источники данных используются (внутренняя документация, статистика, отчеты, автоматизированные системы)?
24. Что такое RMS и CRM? Как они применяются для управления предприятием питания?
25. Опишите методы наблюдения, хронометража и документального контроля. Для каких целей они используются?
26. Как проводится анкетирование гостей и сотрудников? Как разработать эффективную анкету?
27. Что такое технология «тайный гость»? Как она применяется для оценки качества обслуживания?
28. Какие виды сравнительного анализа существуют? Охарактеризуйте анализ выполнения плана, горизонтальный анализ, вертикальный анализ, бенчмаркинг.
29. Как проводится анализ выполнения плана? Что такое абсолютные и относительные отклонения?
30. В чем сущность вертикального анализа? Приведите пример анализа структуры затрат или выручки.
31. Что такое бенчмаркинг? Какие виды бенчмаркинга существуют и как он применяется в управлении предприятием питания?
32. Каковы цели и задачи факторного анализа? Назовите основные методы факторного анализа (метод цепных подстановок, метод абсолютных разниц).
33. Как с помощью факторного анализа можно оценить влияние факторов на изменение прибыли, выручки, производительности? Приведите пример.
34. Что такое комплексный и интегральный анализ? Как строятся интегральные показатели эффективности и для чего используются весовые коэффициенты?
35. Как проводится анализ эффективности использования оборудования? Что такое коэффициенты экстенсивной и интенсивной загрузки, интегральный коэффициент использования?
36. Какие виды отчетной документации используются для оформления результатов контроля (акты проверок, отчеты о КРІ, аналитические записки, отчеты по бракеражу)?
37. Какие программные продукты применяются для автоматизации сбора и анализа данных на предприятии питания (1С: Общепит, R-Keerger)? Их основные функции.
38. Как правильно интерпретировать результаты анализа и разрабатывать управленческие решения? Как выявлять «узкие места» и обосновывать рекомендации?
39. Как оценить эффективность маркетинговых мероприятий служб питания? Что такое ROMI и как он рассчитывается?
40. Какие особенности контроля и оценки в различных типах предприятий питания (рестораны при отелях, фаст-фуд, кейтеринг, столовые)? Как формат обслуживания влияет на выбор показателей?
41. Какие современные тенденции цифровизации влияют на контроль и оценку в предприятиях питания? Как используются CRM-системы, Big Data, предиктивная аналитика, искусственный интеллект?
42. Как искусственный интеллект может применяться для прогнозирования спроса и оптимизации меню?
43. Какие компетенции необходимы современному управленцу в сфере питания в условиях цифровизации?

Темы рефератов

1. Роль и взаимодействие служб питания в обеспечении конкурентоспособности современного отеля.

Аннотация: Анализ функций кухни, ресторана, банкетной службы, рум-сервиса и баров как единой системы, создающей ценность для гостя. Исследование синергии между службами и ее

влияния на лояльность клиентов.

2. Система контроля качества как ключевой элемент управления предприятием питания при отеле.

Аннотация: Место и значение внутреннего аудита, стандартизации и мониторинга в обеспечении стабильности сервиса. Анализ связи между эффективностью контроля и финансовыми результатами ресторана.

3. Банкетная служба отеля: стратегический центр прибыли и инструмент формирования имиджа.

Аннотация: Исследование специфики организации банкетного обслуживания, его роли в увеличении доходности и создании репутации отеля как площадки для событий. Анализ ключевых показателей эффективности (KPI) банкетной службы.

4. Рум-сервис как фактор лояльности гостей: от стандартов к персонализации.

Аннотация: Роль обслуживания в номерах в формировании общего впечатления от проживания. Анализ современных трендов (использование технологий, персонализация меню, скорость доставки) и их влияния на удовлетворенность гостей.

5. Бары в структуре гостиничного ресторана: особенности управления ассортиментом и продвижением.

Аннотация: Специфика барной службы как самостоятельной единицы, генерирующей прибыль. Анализ методов управления барной картой, коктейльными меню и программ лояльности для увеличения среднего чека.

6. Влияние современных трендов HoReCa на трансформацию системы контроля эффективности служб питания.

Аннотация: Исследование того, как тренды (здоровое питание, устойчивое развитие, цифровизация, персонализация) меняют подходы к оценке работы кухни, зала и вспомогательных служб. Анализ новых KPI и методов их мониторинга.

7. Цифровизация как драйвер эффективности: внедрение RMS и CRM в управление гостиничным рестораном.

Аннотация: Анализ опыта внедрения автоматизированных систем управления (на примере R-Keeper, Tillypad, 1С) для контроля продаж, себестоимости и лояльности гостей. Оценка экономического эффекта от цифровизации.

8. Концепция устойчивого развития в деятельности служб питания отеля: от закупок до утилизации отходов.

Аннотация: Исследование практик внедрения ESG-принципов (работа с локальными поставщиками, снижение «углеродного следа», ответственное потребление) и их влияния на репутацию и операционную эффективность.

9. Организация питания для бизнес-гостей и туристов: сравнительный анализ потребностей и сервисных стратегий.

Аннотация: Сравнение ожиданий и поведения двух ключевых сегментов гостей отеля. Анализ того, как службы питания адаптируют меню, форматы обслуживания и скорость работы под потребности бизнес-путешественников и туристов.

10. Шеф-повар как управленец: роль гастрономической концепции в формировании имиджа отеля.

Аннотация: Исследование роли шеф-повара в разработке стратегии ресторана, контроле качества, управлении командой и создании уникального ценностного предложения, способного привлекать гостей не только из числа проживающих в отеле.

## ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ»

1. Организация системы внутреннего контроля на производстве (кухне) ресторана: методика и практика.

2. Координация работы службы обслуживания (зала) и производства как фактор повышения эффективности ресторана.

3. Управление логистикой и контроль деятельности отдела снабжения на предприятии общественного питания.

4. Оценка эффективности работы службы маркетинга и продаж в сетевом кафе.

5. Контроль качества и анализ эффективности работы отдела качества (технолога) на

предприятия питания.

6. Координация деятельности вспомогательных служб (уборка, инженерная служба) и её влияние на операционную эффективность ресторана.
7. Система контроля товарных запасов и её роль в управлении эффективностью отдела складского хозяйства.
8. Управление эффективностью работы бара как отдельного подразделения в структуре ресторана.
9. Методы оценки эффективности службы приема и обработки заказов (в т.ч. через онлайн-агрегаторы).
10. Контроль финансовых потоков и оценка эффективности работы бухгалтерии (финансового отдела) предприятия питания.
11. Разработка и внедрение системы KPI для различных департаментов современного ресторана.
12. Сравнительный анализ методик оценки эффективности деятельности подразделений предприятия питания (зарубежный и отечественный опыт).
13. Бенчмаркинг как инструмент оценки эффективности служб предприятия питания на примере конкурентов.
14. Использование метода ABC-анализа для оценки эффективности ассортиментной политики и работы отдела закупок.
15. Оценка экономической эффективности внедрения энергосберегающего оборудования в деятельность технических служб.
16. Методика оценки эффективности инвестиций в модернизацию конкретного подразделения (на примере кухни или отдела).
17. Разработка сбалансированной системы показателей (BSC) для управления эффективностью сети кафе.
18. Оценка эффективности использования трудовых ресурсов в различных службах предприятия питания.
19. Особенности координации и контроля деятельности служб в предприятиях питания при отелях (room service, ресторан отеля, мини-бар).
20. Анализ эффективности работы подразделений в формате кухня доставки.
21. Управление эффективностью франчайзингового предприятия питания: контроль стандартов и показателей.
22. Специфика оценки эффективности служб на предприятии общественного питания социальной направленности (столовая, буфет).
23. Координация деятельности подразделений в условиях сезонного кафе или летней веранды.
24. Анализ эффективности работы служб в контексте внедрения концепции "food court".
25. Внедрение ERP-системы для повышения координации и контроля деятельности всех служб предприятия питания.
26. Использование CRM-системы для оценки эффективности работы отдела продаж и маркетинга.
27. Технологии анализа больших данных (Big Data) для оценки эффективности меню и работы производственного отдела.
28. Автоматизация системы контроля расхода сырья и её влияние на эффективность работы производства.
29. Роль систем видеонаблюдения и аналитики в контроле эффективности работы зала и персонала.
30. Оценка эффективности внедрения системы управления безопасностью пищевой продукции (НАССР) на уровне отдельных служб.

Вопросы для устного опроса (текущий контроль)

Дайте определение понятию «предприятие общественного питания».

Перечислите основные типы предприятий питания согласно ГОСТ 30389-2013.

Чем отличается ресторан от кафе? Назовите не менее трех критериев.

Какие классы обслуживания выделяют для ресторанов? Охарактеризуйте класс «люкс».

Назовите специфику бара как типа предприятия питания. Какие виды баров вы знаете?

Какие типы предприятий питания относятся к категории «быстрое обслуживание»?

Какое место занимает служба питания в организационной структуре гостиничного предприятия?

Перечислите основные типы предприятий питания, которые могут функционировать в структуре гостиницы.

Что такое кейтеринг, и какие формы кейтеринга применяются в гостиничном сервисе?

В чем разница между рестораном при отеле и отдельно стоящим рестораном (с точки зрения целевой аудитории и режима работы)?

Перечислите основные законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий питания в РФ.

Какие требования к предприятиям питания содержатся в СанПиН?

Что такое сертификация услуг питания и обязательно ли ее проходить в настоящее время?

Какие виды деятельности в сфере питания подлежат лицензированию? (Акцент: розничная продажа алкоголя).

Назовите основные разделы «Правил оказания услуг общественного питания» (Постановление Правительства РФ).

Какая информация должна быть доведена до потребителя до момента заказа?

Каковы различия между ГОСТом и техническим регламентом?

Что такое ХАССП (НАССР) и как этот стандарт связан с безопасностью продукции?

Какова ответственность предприятия питания за отсутствие книги отзывов и предложений?

Какие международные стандарты (ISO) применимы к деятельности предприятий питания?

Примеры тестовых заданий

1. Какой документ является основным первичным документом для оприходования товаров на склад?

А) Счет-фактура

Б) Товарно-транспортная накладная (ТТН)

В) Договор поставки

Г) Закупочный акт

(Правильный ответ: Б)

2. Какое правило товарного соседства является обязательным при хранении продуктов?

А) Хранение муки и крупы рядом с моющими средствами

Б) Хранение сырых продуктов (мяса) и готовых к употреблению продуктов (салатов) раздельно

В) Хранение всех продуктов в одной камере для экономии места

Г) Хранение овощей и фруктов совместно с рыбой

(Правильный ответ: Б)

3. Периодическая проверка наличия и состояния товарно-материальных ценностей на складе или в мини-барах называется \_\_\_\_\_.

(Правильный ответ: инвентаризация)

4. Что означает маркировка разделочной доски «СМ»?

А) Сырое мясо

Б) Сухой магазин (склад)

В) Свежие морепродукты

Г) Стерильная мойка

(Правильный ответ: А)

5. Какой этап производственного процесса является критической контрольной точкой (ККТ) в системе ХАССП для блюд, отпускаемых в горячем виде?

А) Зачистка мяса

Б) Термическая обработка (достижение определенной температуры внутри продукта)

В) Порционирование

Г) Оформление заказа

(Правильный ответ: Б)

3. Установите правильную последовательность обработки овощей в овощном цехе:

Очистка

Сортировка и калибровка

Мойка

Нарезка

Дочистка

(Правильный ответ: 2, 3, 1, 5, 4)

Задания для контрольной точки

Задание 1. Используя текст СанПиН 2.3/2.4.3590-20 (или актуальную редакцию), составьте чек-лист для проверки санитарного состояния горячего цеха (кондитерского цеха / холодного цеха – по выбору). Чек-лист должен содержать не менее 10 пунктов с формулировкой «Соответствует/Не соответствует».

Задание 2. Гость отеля заказал в ресторане стейк с кровью. После подачи блюда гость отказался его оплачивать, заявив, что мясо показалось ему некачественным, и написал жалобу в книгу отзывов. Администратор не предложил замену блюда, а вызвал охрану.

Вопросы к ситуации:

Какие нарушения Правил оказания услуг были допущены администратором?

Какова процедура работы с жалобой в книге отзывов?

Как следовало поступить администратору для урегулирования конфликта с наименьшими потерями?

Кейс - задачи

Задание 1. «Анализ структуры Food Cost в предприятиях разных форматов»

Выберите два предприятия питания разных форматов (например, ресторан высокой кухни и столовая). Используя открытые источники (меню с ценами, средние цены на продукты в регионе, экспертные оценки), смоделируйте примерную структуру себестоимости (Food Cost) для 3-х характерных блюд из меню каждого предприятия. Сравните полученные результаты и письменно ответьте на вопросы:

1. Как различается доля Food Cost в цене блюда в разных форматах?
2. Какие статьи расходов (кроме сырья) могут сильнее влиять на конечную цену в каждом из форматов?
3. За счёт чего предприятиям удаётся удерживать целевой уровень Food Cost?

Задание 2. «Разработка системы контроля норм и потерь для виртуального цеха»

Представьте, что вы являетесь шеф-поваром нового ресторана при отеле. Вам необходимо организовать систему контроля соблюдения норм и анализа потерь в мясном и овощном цехах.

Разработайте форму журнала учёта отходов и потерь для этих цехов.

Предложите график проверок соблюдения технологических карт и норм закладки.

Опишите процедуру действий повара и технолога при выявлении систематического превышения норм отходов по конкретному виду сырья.

Подготовьте краткую инструкцию для персонала о том, как правильно фиксировать потери и почему это важно.

Разноуровневые задачи

Задание 1. "Анализ среднего чека в заведениях разных форматов"

Разработка анкеты для оценки удовлетворенности гостей. Выберите три заведения общественного питания в вашем городе, относящихся к разным форматам (например, кофейня, семейный ресторан, ресторан высокой кухни).

Изучите их меню и цены (можно использовать онлайн-источники или посетить лично).

Сформируйте усредненный чек для одного гостя (включив основное блюдо, напиток и, возможно, десерт) в каждом заведении.

Сравните полученные значения и проанализируйте, за счет каких факторов формируется разница в среднем чеке (атмосфера, уровень сервиса, уникальность блюд, расположение).

Напишите краткое эссе с выводами и предположениями о том, как эти заведения могут повысить свой средний чек.

#### Задание 2. «Разработка анкеты для оценки удовлетворенности гостей»

Разработайте инструмент для измерения удовлетворенности гостей ресторана при отеле. Ваша задача — создать анкету обратной связи, которая будет:

1. Краткой (не более 10 вопросов).
2. Охватывать ключевые аспекты обслуживания в зале (встреча, скорость, внимательность персонала, качество блюд, атмосфера).
3. Содержать вопросы для оценки по шкале (например, от 1 до 5) и открытые вопросы для сбора предложений.
4. Включать вопрос, позволяющий рассчитать индекс лояльности NPS (Net Promoter Score).
5. Поясните, как результаты этого опроса могут быть использованы менеджментом для повышения эффективности службы обслуживания.

#### Задание 3. «Разработка финансовой модели для открытия кафе»

Представьте, что вы планируете открыть небольшое кафе (20 посадочных мест) при отеле. Вам необходимо разработать предварительную финансовую модель, включающую расчёт точки безубыточности.

Используя рыночные данные, оцените:

- Размер первоначальных инвестиций (аренда, оборудование, ремонт).
- Ежемесячные постоянные затраты (аренда, коммунальные услуги, зарплата административного персонала, реклама).
- Переменные затраты на одно блюдо (продукты) и средний чек.

Рассчитайте точку безубыточности в количестве гостей в день и в месячной выручке.

Оцените, через какой срок (примерно) окупятся первоначальные инвестиции при достижении плановых показателей.

Подготовьте краткую презентацию или аналитическую записку с обоснованием целесообразности открытия кафе и основными финансовыми рисками.

#### Задание 4 «Сравнительный анализ показателей использования ресурсов на предприятиях питания разных форматов»

Разработка системы KPI по использованию ресурсов для служб питания отеля

Выберите два предприятия питания разных форматов (например, ресторан быстрого обслуживания и ресторан полного обслуживания). Используя открытые источники (отчетность, отраслевые обзоры, экспертные оценки), соберите информацию или сделайте обоснованные предположения о следующих показателях:

1. Фондоотдача.
2. Оборачиваемость запасов (в днях).
3. Производительность труда (выручка на одного работника).
4. Текучесть кадров.

Сравните полученные данные и проанализируйте, чем обусловлены различия. Какие факторы (технология, ассортимент, ценовой сегмент, уровень автоматизации) в наибольшей степени влияют на эти показатели? Подготовьте отчет в виде аналитической записки.

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

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

### основная

Л1.23 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 248 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=431614>

- Л1.16 Литвинюк А. А., Бабынина Л. С., Иванова-Швец Л. Н., Карташова Л. В., Кузуб Е. В., Новикова Е. В., Троска З. А. Современные технологии управления персоналом [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 220 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=427636>
- Л1.15 Леонов О. А., Шкаруба Н. Ж., Карпузов В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 198 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/316970>
- Л1.14 Сурков И. В., Кантере В. М., Ермолаева Е. О., Позняковский В. М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 336 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=422765>
- Л1.19 Торопова Н. Д. Организация производства на предприятии общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 348 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/351797>
- Л1.20 Мрыхина Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2024. - 176 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=445507>
- Л1.28 Любецкая Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2025. - 308 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/494009>
- Л1.13 под ред. Н. Ф. Шуклина ; Казахский нац. аграрный ун-т Общая экспертиза, стандартизация и сертификация продуктов с основами технологии и гигиены производства, консервирования и хранения:в 3-х т.. - Алматы: Credos, 2008. - 435 с.
- Л1.21 Тарасенко Э. В., Романюк А. В. Управление доходами и ценообразованием на гостиничном предприятии [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Аспирантура, Бакалавриат, Магистратура. - Москва: Русайнс, 2024. - 189 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/952720>
- Л1.12 Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 416 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277415>
- Л1.11 Джум Т. А., Зайко Г. М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2021. - 528 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398594>
- Л1.22 Семенова В. В., Лясникова Ю. В., Мазур В. В. Управление персоналом. Основные технологии управления [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: Русайнс, 2024. - 144 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/952870>
- Л1.10 Маюрникова Л. А., Губаненко Г. А., Кокшаров А. А. ХАССП на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 196 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/186005>
- Л1.17 Куценко Е. В., Кульбида А. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]:учеб. пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. - Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2022. - 163 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/323066>
- Л1.24 Кащенко В. Ф., Кащенко Р. В. Оборудование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 373 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=454792>
- Л1.18 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 248 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=395868>
- Л1.25 Чередниченко Л. Е. Питание как часть национальной культуры народов [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 163 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=425120>

- Л1.1 Маюрникова Л. А., Позняковский В. М., Суханов Б. П., Гореликова Г. А. Экспертиза специализированных пищевых продуктов. Качество и безопасность [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: ГИОРД, 2016. - 448 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?p11\\_id=69878](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=69878)
- Л1.2 Рождественская Л. Н., Главчева С. И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 183 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1058887>
- Л1.3 Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2013. - 560 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=389895>
- Л1.27 Кнышова Е. Н., Панфилова Е. Е. Экономика организации [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2025. - 335 с. – Режим доступа: <https://znaniium.ru/catalog/document?id=463577>
- Л1.9 Мрыхина Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. - 176 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=378407>
- Л1.5 Кибанов А. Я., Митрофанова Е. А. Экономика управления персоналом [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 427 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=991814>
- Л1.4 Зименкова Ф. Н. Питание и здоровье [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Прометей, 2016. - 168 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=557072>
- Л1.26 Касьянова С. А. Бухгалтерский учет в ресторанно-гостиничном бизнесе и туризме [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 215 с. – Режим доступа: <https://znaniium.ru/catalog/document?id=460406>
- Л1.7 Никулина Е. О., Иванова Г. В. Теория, методология, практика проектирования предприятий питания [Электронный ресурс]:моногр.. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 174 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1031845>
- Л1.8 Рензьева Т. В. Основы технического регулирования качества пищевой продукции. Стандартизация, метрология, оценка соответствия [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; СПО , ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 360 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130191>
- Л1.6 Гомилевская Г. А., Квасов А. С. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО, 2019. - 190 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=995619>

#### **дополнительная**

- Л2.20 Акимова Н. А., Соколов А. Ю. Управление качеством и контроль ресторанной продукции [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: КноРус, 2020. - 202 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/934004>
- Л2.23 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 248 с. – Режим доступа: <https://znaniium.com/catalog/document?id=431614>
- Л2.21 Маюрникова Л. А., Губаненко Г. А., Кокшаров А. А. ХАССП на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 196 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/404018>
- Л2.19 Радченко Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: КноРус, 2024. - 321 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/954495>
- Л2.24 Кундик Т. М. Метрология, стандартизация и подтверждение качества. Практикум [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2025. - 60 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/494291>

Л2.22 Туровец О. Г., Родионова В. Н., Попов В. Н., Родинов В. Б., Анисимов Ю. П., Борисенко И. Л., Бухалков М. И., Наймарк Ю. Ю., Воронин С. И. Организация производства и управление предприятием [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 506 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=458042>

Л2.1 Петрова Е. М., Чередниченко О. А. Экономика организации (предприятия). Краткий курс [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 185 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=61119](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61119)

Л2.14 Беликова И. П., Исаенко А. П. Управление персоналом:рабочая тетр. для самостоят. работы студентов. - Ставрополь: АГРУС, 2018. - 908 КБ

Л2.17 Леонов О. А., Карпузов В. В., Шкаруба Н. Ж. Сертификация и подтверждение соответствия [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 124 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/316967>

Л2.2 Антипов С. Т., Бредихин С. А., Овсянников В. Ю., Панфилов В. А. Индустриальные технологические комплексы продуктов питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 440 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/131008>

Л2.3 Сурков И. В., Кантере В. М., Ермолаева Е. О., Позняковский В. М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=367398>

Л2.4 Венецианский А. С., Косян С. Б. Технологии ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:лаборатор. практикум ; ВО - Бакалавриат. - Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2016. - 104 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=624329>

Л2.5 Мишина О. Ю. Технология и организация производства специальных видов питания в сфере агропромышленного комплекса (функциональные продукты питания) [Электронный ресурс]:учеб.-метод. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2018. - 76 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1007767>

Л2.6 Гайворонский К. Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли [Электронный ресурс]:практикум ; учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. - 104 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=362110>

Л2.7 Тамова М. Ю., Корнева О. А., Дунец Е. Г., Бугаец Н. А. Современные технологии продукции общественного питания. Особенности проектирования предприятий общественного питания различных типов [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Краснодар: КубГТУ, 2019. - 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/167035>

Л2.18 Леонов О. А., Шкаруба Н. Ж., Карпузов В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 198 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/417524>

Л2.8 Мрыхина Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 417 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=389717>

Л2.10 Линич Е. П., Сафонова Э. Э. Санитария и гигиена питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 188 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/193406>

Л2.11 Корнеева Т. А., Седова Е. Э. Основы рационального питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Новосибирск: НГТУ, 2017. - 72 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/118437>

Л2.12 Рождественская Л. Н., Главчева С. И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 179 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=396026>

Л2.13 под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. Управление персоналом организации. Практикум:учеб. пособие для студентов вузов по специальностям: "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом". - М.: ИНФРА-М, 2008. - 365 с.

Л2.15 Таранова Е. В. Практикум по дисциплине «Человек и его потребности»: по направлению "Бакалавриат" для студентов специальностей "Туризм" ("Туроператорская и турагентская деятельность") и "Сервис" ("Сервис гостинично-ресторанных, туристических и спортивных комплексов) очной формы обучения в вузе. - Ставрополь, 2018. - 1,32 МБ

Л2.16 Сергиенко Е. Г. Управление персоналом: учеб. пособие для самостоят. работы для студентов направления 38.03.05 «Бизнес-информатика». - Ставрополь: Секвойя, 2022. - 1,20 МБ

Л2.9 Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]: учебник для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 536 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=389772>

Л2.25 Киселева Р. Ф. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2026. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/511268>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Газалиев М. М., Осипов В. А. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2015. - 276 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=70605](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70605)

Л3.2 Ершов В. Д., Корчагина Е. И. Технология и организация производства продуктов питания [Электронный ресурс]: слов. основных терминов и понятий. - Санкт-Петербург: ГИОРД, 2016. - 80 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91633>

Л3.3 Раздорозный А. А. Экономика организации (предприятия) [Электронный ресурс]: учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: Издательский Центр РИО, 2020. - 95 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1078769>

Л3.4 Давыдкина И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 266 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=899751>

Л3.5 Руденок М. П., Ефименко А. Г. Экономика предприятий отрасли [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие в 2-х ч.; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Могилев: УО "Могилевский государственный университет продовольствия", 2011. - 140 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=347443>

Л3.6 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1091875>

Л3.7 Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358232>

Л3.8 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1091875>

Л3.9 Васюкова А. Т., Славянский А. А. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358198>

Л3.10 Сычева О. В. Продовольственная безопасность РФ. Теория и практика питания [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 68 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/169764>

Л3.11 Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 536 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398685>

Л3.12 Линич Е. П., Сафонова Э. Э. Функциональное питание [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/213026>

- ЛЗ.13 Дуракова И. Б., Волкова Л. П., Кобцева Е. Н., Полякова О. Н. Управление персоналом [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 570 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=422733>
- ЛЗ.14 Доронина Н. П., Лебедев А. Т., Захарин А. В., Жевора Ю. И., Лебедев П. А., Павлюк Р. В., Зубенко Е. В., Марьин Н. А., Искендеров Р. Р., Глебова К. Н., Грабельников Д. И. Метрология, стандартизация и сертификация:учеб.-метод. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2017. - 1,56 МБ
- ЛЗ.15 сост. С. В. Левушкина ; СтГАУ Оценка и контроллинг персонала:метод. указания по проведению самостоят. и индивидуальной работы бакалавров по направлению 38.03.02 - Менеджмент, профиль "Упр. человеческими ресурсами". - Ставрополь, 2018. - 547 КБ
- ЛЗ.16 Трубина И. А. Особенности технологии производства продуктов питания функциональной направленности:учеб. пособие. - Ставрополь, 2021. - 894 КБ
- ЛЗ.17 Грибанов Д. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 140 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=430442>
- ЛЗ.18 Михайлина Г. И., Матраева Л. В., Михайлин Д. Л., Беляк А. В. Управление персоналом [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 278 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432115>
- ЛЗ.19 Никольская Е. Ю., Попов Л. А., Ковальчук А. П. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: КноРус, 2024. - 343 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/950692>
- ЛЗ.20 Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/386426>
- ЛЗ.21 Федорова Н. В., Минченкова О. Ю. Управление персоналом [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: КноРус, 2024. - 431 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/955640>
- ЛЗ.22 Малых Н. И., Можаяева Н. Г. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2024. - 320 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=444974>
- ЛЗ.23 Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 536 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=445230>
- ЛЗ.24 Васюкова А. Т. Технология и организация ресторанного дела [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 219 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=457666>
- ЛЗ.25 Черевко А. И., Михайлов В. М., Балацкая Н. Ю., Варыпаева Л. М., Давыдова О. Ю., Каленик К. В., Кононенко Т. П., Малюк Л. П., Полстяная Н. В., Федак В. И., Черевко А. И., Михайлов В. М. Ресторанный сервис и этикет [Электронный ресурс]:справ. в 10 т.. - Москва: КноРус, 2025. - 176 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/957711>
- ЛЗ.26 Рождественская Л. Н., Главчева С. И., Чередниченко Л. Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 179 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=433211>
- ЛЗ.27 Чудновский А. Д. Гостиничное и ресторанное дело [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Русайнс, 2025. - 87 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/958297>
- ЛЗ.28 Васюкова А. Т. Технология продуктов общественного питания длительного хранения [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2026. - 271 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=470131>

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
---	--------------------------------------	---------------------------

1	Ассоциация сетевых предприятий питания	<a href="https://aspp.org.ru/">https://aspp.org.ru/</a>
2	Сайт Федерации рестораторов и отельеров	<a href="https://frio.ru/members/predpriyatiya-pitaniya/">https://frio.ru/members/predpriyatiya-pitaniya/</a>
3	Справочник компаний ресторанных концепций	<a href="https://chef.ru/kompanii/">https://chef.ru/kompanii/</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) «Основы деятельности предприятия питания»

Настоящие методические указания разработаны в помощь студентам для эффективного освоения дисциплины, формирования предусмотренных компетенций и успешного прохождения промежуточной аттестации.

### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков, необходимых для эффективной координации, контроля и оценки деятельности структурных подразделений (департаментов, служб, отделов) предприятий питания в составе индустрии гостеприимства, а также развитие способности принимать обоснованные управленческие решения на основе анализа ключевых показателей эффективности.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

Изучить структуру и функции служб питания на предприятии.

Освоить систему ключевых показателей эффективности (KPI) и методы их анализа.

Научиться применять методы контроля и оценки деятельности различных служб.

Овладеть инструментарием сбора и интерпретации данных для принятия управленческих решений.

Познакомиться с современными тенденциями цифровизации и их влиянием на управление предприятиями питания.

### 2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Уровень	Результат
---------	-----------

Знать Основы контроля и оценки эффективности деятельности служб, отделов предприятий питания; ключевые критерии и показатели эффективности (KPI), методики их расчёта и анализа.

Уметь Анализировать деятельность служб (отделов) на основе ключевых критериев и показателей эффективности; рассчитывать ключевые показатели эффективности (KPI) для различных служб, собирать и обрабатывать исходные данные для оценки.

Владеть Инструментарием контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; методиками анализа эффективности и интерпретации полученных результатов.

Результат Способен организовать систему контроля и провести комплексную оценку эффективности работы служб (отделов) предприятия питания, сформулировать обоснованные выводы и рекомендации.

### 3. Методические рекомендации по работе с лекционным материалом

Лекции являются основой теоретической подготовки. Для эффективной работы на лекциях рекомендуется:

Предварительная подготовка. Перед лекцией ознакомьтесь с её темой и планом (см. рабочую программу). Вспомните материал предыдущих лекций, чтобы видеть межтематические связи.

Ведение конспекта. Не старайтесь записывать каждое слово преподавателя. Конспектируйте главное: определения, классификации, формулы, схемы, ключевые выводы. Используйте сокращения и условные обозначения, понятные вам. Оставляйте поля для пометок и дополнений при самостоятельной работе.

Активное слушание. Слушайте лекцию с аналитическим подходом, задавайте себе вопросы: «Почему это важно?», «Как это связано с предыдущим?», «Где это применяется на практике?». Записывайте возникающие вопросы, чтобы задать их преподавателю.

Использование визуальных материалов. Обращайте внимание на презентации, схемы, таблицы – они помогают структурировать материал.

Постобработка. В течение 1-2 дней после лекции перечитайте конспект, дополните его по учебникам, восстановите логику изложения. Это значительно повышает запоминаемость.

#### 4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия (семинары) направлены на отработку умений и навыков, закрепление теоретического материала. Подготовка к ним включает несколько этапов:

Изучение плана занятия. Заранее ознакомьтесь с темой, вопросами для обсуждения и заданиями (см. фонд оценочных средств или рекомендации преподавателя).

Теоретическая подготовка. Проработайте конспект лекции по теме и соответствующие разделы учебников. Выпишите ключевые понятия, формулы, классификации.

Выполнение предварительных заданий. Если предусмотрены домашние задания (расчеты, анализ документов, подбор материалов), выполните их письменно. Это основа для работы на занятии.

Активное участие. На занятии участвуйте в дискуссиях, задавайте вопросы, предлагайте свои варианты решений. Выполняйте задания в группе или индивидуально.

Фиксация результатов. Записывайте выводы, правильные решения, ценные замечания преподавателя и коллег для последующего использования.

#### 5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (СРС) является ключевым элементом освоения дисциплины. Она включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, выполнение рефератов, решение кейсов, подготовку к тестированию.

##### 5.1. Работа с учебной литературой

Используйте основную и дополнительную литературу, рекомендованную в рабочей программе.

При изучении материала старайтесь выделять главное, составлять схемы, таблицы, логические связи.

Обращайтесь к нормативным документам (ГОСТы, СанПиНы, законы) – они являются базой для профессиональной деятельности.

Применяйте профессиональные интернет-ресурсы и отраслевые журналы для знакомства с современными трендами и практиками.

##### 5.2. Выполнение письменных работ (рефератов, аналитических записок)

Руководствуйтесь методическими указаниями по выполнению конкретного вида работы (см. отдельный документ или раздел в УМК).

Четко определите цель и задачи работы.

Соблюдайте структуру: введение, основная часть (с разделами), заключение, список литературы, приложения (при необходимости).

Обязательно формулируйте собственные выводы и предложения по результатам анализа.

##### 5.3. Решение кейс-задач

Внимательно прочитайте условие кейса, выделите ключевую проблему.

Проанализируйте все данные, проведите необходимые расчеты.

Сформулируйте несколько альтернативных решений, оцените их.

Выберите оптимальное решение и обоснуйте свой выбор.

Опишите план реализации (что, кто, когда).

Помните, что в управлении редко бывает единственно верный ответ – важна аргументация.

##### 5.4. Подготовка к тестированию

Повторяйте материал систематически, не откладывая на последний момент.

Используйте глоссарий (словарь терминов) – знание определений критически важно.

Обращайте внимание на классификации, виды, методы, формулы.

Прорешивайте тренировочные тесты, если они доступны.

## 6. Методические рекомендации по работе с информационными ресурсами

Для успешного освоения дисциплины рекомендуется использовать:

Электронно-библиотечные системы (ЭБС): Znanium.com, Юрайт, Лань (доступ через библиотеку университета).

Справочно-правовые системы: КонсультантПлюс, Гарант (для изучения нормативной базы).

Профессиональные порталы и журналы: welcome times, restoranoff.ru, hospitality.ru, profi.ru, журналы «Ресторанные ведомости», «Питание и общество».

Сайты производителей и поставщиков (для анализа ассортимента, цен, оборудования).

Открытые аналитические обзоры рынка HoReCa.

## 7. Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации (зачету/экзамену)

Систематизация материала. Начните подготовку заранее. Повторите материал лекций, конспекты практических занятий, выполненные задания. Составьте краткий конспект ответов на экзаменационные вопросы (список вопросов предоставляется преподавателем).

Выделение главного. В каждом вопросе выделите ключевые определения, классификации, формулы, факторы, методы.

Практическая отработка. Повторите решение типовых задач (расчет food cost, точки безубыточности, KPI, факторный анализ). Потренируйтесь в интерпретации результатов.

Консультация. Посетите предэкзаменационную консультацию, задайте вопросы по неясным темам.

Режим подготовки. Распределите подготовку по дням, чередуйте темы. В последний день перед экзаменом повторите наиболее сложные вопросы и дайте себе время на отдых.

## 8. Текущий контроль успеваемости и обратная связь

Регулярно посещайте занятия и выполняйте задания своевременно.

Активно участвуйте в обсуждениях – это помогает глубже понять материал и получить дополнительные баллы.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю во время занятий, на консультациях или по электронной почте, если что-то непонятно.

Отслеживайте свои текущие оценки (в электронном журнале или по информации от преподавателя) и вовремя исправляйте задолженности.

## 9. Заключение

Дисциплина «Основы деятельности предприятия питания» является важной составляющей подготовки специалистов для индустрии гостеприимства. Ее освоение требует систематической работы, сочетания теоретического изучения материала и практической отработки навыков. Следуя данным рекомендациям, вы сможете эффективно организовать свою учебную деятельность и успешно сформировать необходимые профессиональные компетенции.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### *11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

### *11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства*

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

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

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитор ии	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	407/ИТ Ф  303/ИТ Ф	<p>Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 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.</p> <p>Оснащение: столы – 17 шт., стулья – 30 шт., проектор Acer -1 шт., компьютер Kraftway – 1 шт., моноблок Acer - 6 шт., SmartBoard - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты</p>
		407/ИТ Ф	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 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.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		406-408/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-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 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Основы деятельности предприятия питания» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Павленко И.Г.

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Иволга А.Г.

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Сериков С.С.

Рабочая программа дисциплины «Основы деятельности предприятия питания» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 29 от 24.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Основы деятельности предприятия питания» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.02.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_