



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
И. Вокин
2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ
РЕСТОРАНОМ ПРИ ОТЕЛЕ**

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование

Трудоемкость программы 72 часа

Срок освоения программы 3 недели

Форма обучения очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных технологий)

Режим занятий 3 дня в неделю

Согласовано с УМК факультета
бизнес-коммуникаций и
информатики

Протокол № 12 от 14.06.23

Председатель

 В.К.Карнаухова

Рекомендовано кафедрой
прикладной информатики и
документоведения

Протокол № 11 от 12.06.2024

И.о. зав. кафедрой

 А.В.Рохин

Рекомендовано кафедрой
туризма

Протокол № 11 от 12.06.23

Зав. кафедрой

 Н.С. Панкеева

Иркутск, 2023 г

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современные технологии управления рестораном при отеле» направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения обобщенных трудовых функций «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания» и «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса».

1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие разработку дополнительной образовательной программы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. N 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации";
- Устав ФГБОУ ВО «ИГУ», утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. №1071;
- Локальные нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам.

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований профессиональных стандартов «Руководитель предприятия питания» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 281н) и «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н).

При разработке программы повышения квалификации были учтены рекомендации профессионального сообщества «Сибирская Байкальская ассоциация туризма (СБАТ)», запросы участников регионального рынка труда.

1.3. Используемые сокращения

В настоящей дополнительной образовательной программе используются следующие сокращения:

- ДОП – дополнительная образовательная программа;
- ДПО – дополнительное профессиональное образование;
- КС – квалификационный справочник;
- КУГ – календарный учебный график;
- ЛНА – локальный нормативный акт;

ОКВЭД – общий классификатор видов экономической деятельности;
ОТФ – обобщенная трудовая функция;
ОС – оценочные средства;
ПК – профессиональные компетенции;
ПС – профессиональный стандарт;
ППК – программа повышения квалификации;
СР – самостоятельная работа;
ТД – трудовые действия;
ТФ – трудовая функция;
УП – учебный план;
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

1.4. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации:

- лиц, имеющих или получающих высшее образование или имеющих среднее профессиональное образование по направлениям «Сервис и туризм», «Гостиничное дело» и занимающих должности:

- руководителей, заместителей руководителей предприятий питания;

- руководителей, заместителей руководителей малых предприятий в сфере питания;

- руководителей, заместителей руководителей структурных подразделений предприятий питания;

- руководителей, заместителей руководителей специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений предприятий питания;

- лиц, имеющих среднее профессиональное образование (непрофильное) или высшее образование (непрофильное) и занимающих вышеперечисленные должности.

1.5. Требования к уровню подготовки обучающихся, необходимому для освоения программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации:

К освоению программы повышения квалификации допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие высшее образование.

1.6. Цель и планируемые результаты освоения программы

Цель: совершенствование компетенций, необходимых для управления текущей деятельностью предприятия питания.

Задачи:

1. Актуализировать знания и познакомить с направлениями

1

совершенствования умений и навыков по управлению деятельностью и ресурсами предприятия питания.

2. Актуализировать знания и познакомить с направлениями совершенствования умений и навыков контроля и оценки эффективности деятельности предприятия питания.

3. Познакомить с современными, в том числе цифровыми, технологиями управления предприятием питания.

Наименование вида профессиональной деятельности - 33.007
Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

ОТФ «А - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»:

ТФ «А/02.5 - Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания».

Наименование вида профессиональной деятельности - 33.008
Управление предприятием питания

ОТФ «В - Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания»:

ТФ «В/01.6 – Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) предприятия питания»;

ТФ «В/03.6 - Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания».

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций:

- ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания
- ПК-2 Способен управлять ресурсами предприятия питания
- ПК-3 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности предприятия питания

Планируемые результаты:

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен **знать**:

- законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;

- основы организации деятельности предприятий питания;

- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;

- специализированные программы, используемые в работе службы питания.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен **уметь**:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания;
- осуществлять взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен **владеть**:

- стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале;
- навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
- навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;
- навыками выявления проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

Итоговая аттестация

Зачет. Форма проведения – онлайн-тестирование.

1.7. Документ об обучении (образовании)

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы повышения квалификации

«Современные технологии управления рестораном при отеле»

Наименование разделов (модулей), тем	Общая трудоемкость (час)	По учебному плану с использованием дистанционных технологий*				Аудиторные занятия (час)				Самостоятельная работа	Формируемые компетенции	Форма аттестации
		Аудиторные занятия (час)		Дистанционные занятия (час)		Дистанционные занятия (час)		Аудиторные занятия (час)				
		Л	Пр	Л	Пр	Л	Пр	Л	Пр			
1	10	8	8	0	0	0	0	0	0	2	ПК-1, ПК-2	Устное собеседование
2	30	18	6	12	0	0	0	0	12	ПК-1, ПК-2	Устное собеседование	
3	30	18	6	12	0	0	0	0	12	ПК-3	Устное собеседование	
Итоговая аттестация	2										ПК-1, ПК-2, ПК-3	Зачет
Всего часов	72	44	20	24	0	0	0	0	26			

2.2 Календарный учебный график

Календарный учебный график – локальный документ, регламентирующий организацию образовательного процесса при реализации программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации.

№	Наименование компонента программы (модуль(раздел))	Аудиторные и дистанционные занятия			Самостоятельная работа			Итоговая аттестация
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	1 неделя	2 неделя	3 неделя	
1	Нормативные основы деятельности предприятий питания	8			2			зачет
2	Современные технологии управления ресурсами ресторана при отеле	8	10		6	6		зачет
3	Контроль и оценка эффективности деятельности ресторана при отеле		6	12		2	10	зачет
	ИТОГО	16	16	12	8	8	10	2

2.3. Содержание учебных модулей (разделов)

Наименование модулей (разделов) и тем программ	Содержание учебного материала	Вид и форма занятия	Образовательные технологии	Трудоемкость
1. Нормативные основы деятельности предприятий питания	1.1 Нормативно-правовые основы деятельности в сфере общественного питания. 1.2 Система ХАССП в ресторане. Пищевая безопасность. Изучение документации ХАССП и принципов ее заполнения, хранения.	Лекционное Лекционное	Проблемное изложение учебной информации. Лекции-презентации	4 4
2. Современные технологии управления ресурсами ресторана при отеле	2.1 Структура управления рестораном при отеле. 2.2 Особенности организации бизнес-процессов в ресторане при отеле. 2.3 Стандарты работы в ресторане. Базовые и современные технологии контроля выполнения стандартов. 2.4 ПО для контроля качества оказываемых в ресторане услуг (программный продукт Retaid). 2.5 Виды обслуживания в ресторане при отеле: завтрак, конференция, обслуживание в номере и др. 2.6 Шведский стол как основной вид услуг отеля (на примере ресторана «Европа»).	Лекционное Практическое Лекционное Практическое Лекционное Лекционное Лекционное Практическое	Проблемное изложение учебной информации. Кейс-стади Лекции-презентации. Лекции-презентации. Интерактивные тренинги Лекции-презентации. Интерактивные тренинги	2 4 2 4
3. Контроль и оценка эффективности деятельности ресторана при отеле	3.1 Основные показатели эффективности деятельности предприятия питания (ресторана при отеле) 3.2 Определение показателей экономического эффекта и эффективности ресторана 3.3 Роль и значение экономического анализа при оценке эффективности деятельности предприятия питания. 3.4 План-факторный анализ экономических показателей деятельности предприятия питания. 3.5 Формирование цен на услуги ресторана. 3.6 Принципы формирования цен на блюда и	Лекционное Практическое Лекционное Лекционное Практическое Лекционное Практическое	Проблемное изложение учебной информации. Кейс-стади. Лекции-презентации. Кейс-стади Проблемное изложение учебной информации	2 2 2 2

	напитки в ресторане, формирование цен. 3.7 Современные технологии учета в общественном питании (программный продукт «ПКО»).	Практическое Практическое	Интерактивные тренинги. Кейс-стади Интерактивные тренинги.	2 2 4
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	3.8 Программные продукты, используемые для управления бизнес-процессами ресторана при отеле.			2

Виды самостоятельной работы слушателей

Тема и вид СРС	Трудоемкость, час.
1. Нормативные основы деятельности предприятий питания. Задание к теме 1.1: «Законодательство Российской Федерации, регламентирующее деятельность предприятий питания».	2
2. Современные технологии управления ресурсами ресторана при отеле Задание к теме 2.4: «Составление чек-листа для оценки качества оказываемых рестораном услуг» Задание к теме 2.5: «Организация площадок для конгресс-питания в отеле»	6 6
3. Контроль и оценка эффективности деятельности ресторана при отеле. Задание к теме 3.1: «Безопасность. Влияние на экономические показатели деятельности ресторана при отеле»	12

III. ОРГАНИЗАЦИОННО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения:</p> <p><i>Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</i></p>	<p>Площадь 90,9 м², оборудована специализированной (учебной) мебелью на 28 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ПК "Альфа" v2 slim AMD Ryzen 3 4x3.8 ГГц/8 ГБ DDR4/SSD/kb/m/256ГБ/ 2. Монитор dexр FF201H 19.5 " 1920x1080 LED VA 16:9 220 Кд/м² 3000:1 3. Проектор ViewSonic PA503W 4. Колонки активные SVEN SPS-747 5. Веб-камера A4TECH PK - 910H 1080HD, 6. Гарнитура BOYA BY-M1; <p>Система дистанционного обучения на базе Forlabs (https://bkidpo.forlabs.ru), система веб-конференций BigBlueButton</p>	<p>DreamSpark Premium Договор № 03-016-14 От 30.10.2014</p> <p>Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) - условия использования по ссылке: http://www.kaspersky.ru/free-antivirus</p> <p>КонсультантПлюс: Версия Проф Полная Сетевая Многопользовательская - Договор об информационной поддержке с ЗАО ""КонсультантПлюс В Иркутске" Без ограничения (п.3. договора) (для студентов и преподавателей ИМЭИ) т 17 июля 2009 г. Дополнительное Соглашение 06 апреля 2015 г. №1</p> <p>Видео конференц система bbb.isu.ru BigBlueButton - условия использования по ссылке: https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/</p>

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

а) нормативные документы:

1) Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

2) "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация

и общие требования" (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст). - [Электронный ресурс] URL: <http://garant.ru>

3) "ГОСТ 32691-2014. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания" (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 458-ст). - [Электронный ресурс] URL: <http://garant.ru>

4) "ГОСТ ИЕС 60335-2-50-2013. Межгосударственный стандарт. Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов. Раздел «Частные требования к электрическим приборам для предприятий общественного питания»» (введен в действие Приказом Росстандарта от 11.06.2014 N 630-ст). - [Электронный ресурс] URL: <http://garant.ru>

5) Санитарные правила СП. 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям хозяйственной деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг. Раздел «Санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям, оказывающим услуги общественного питания» - [Электронный ресурс] URL: <http://garant.ru>

б) Основная литература:

1) Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 11.05.2023).

2) Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для вузов / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 421 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15411-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513513> (дата обращения: 11.05.2023).

3) Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470420>.

4) Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт,

2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 03.05.2023).

5) Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с.

в) дополнительная литература:

1) Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517849> (дата обращения: 11.05.2023).

2) Николенко, П. Г. Бухгалтерский учет в организациях общественного питания : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 426 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15737-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509568> (дата обращения: 11.05.2023).

3) Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 11.05.2023).

4) Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 11.05.2023).

г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

– ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.2020 г. Акт № 671 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.

– ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 019 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020 г. Акт № 6К-5415 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.

– ЭБС «Айбукс.ru/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 99 от 13.11.2020 г. Акт № 99А от 13.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.

– Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 60 от 23.09.2020 г.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

К преподаванию дисциплин, предусмотренных учебным планом, привлечены преподаватели, квалификация которых соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденном Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 января 2011 г. N 1н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования".

Реализация дополнительной профессиональной программы обеспечивается научно-педагогическими работниками ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», а также специалистами в области туризма и ресторанного сервиса.

3.4. Организация образовательного процесса

Занятия проводятся в очно-заочной форме и с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (обучающая цифровая платформа www.dop.bki.forlabs.ru). Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета. При реализации программы повышения квалификации используются технологии: проектное обучение, проблемное обучение, интегрированное обучение, информационно-коммуникационные образовательные технологии.

3.5. Финансовые условия реализации программы дополнительного профессионального образования

Обучение осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации.

Финансовое обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ осуществляется за счет средств физических и (или) юридических лиц в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации

Реализация программы повышения квалификации предусматривает следующие формы аттестации: итоговая.

Текущий контроль проводится по итогам самостоятельной работы.

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией в форме онлайн-тестирования.

Общая характеристика итоговой аттестации: при выполнении итогового тестирования слушатели должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, сформированные умения, профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

4.2. Оценка качества освоения программы

В набор требуемых результатов освоения программы повышения квалификации включены все ПК, отнесенные к тем видам деятельности, к которым осуществляется подготовка слушателей.

Результат освоения программы (сформированные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Форма контроля
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания	Продемонстрировал знание специализированных программ, используемых в работе службы питания; умение осуществлять взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владение навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания.	зачет
ПК-2 Способен управлять ресурсами предприятия питания	Продемонстрировал знание законодательства Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания, основ организации деятельности предприятий питания, основ учета на предприятиях питания; умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания; владение методами анализа потребности в материальных ресурсах и персонале, навыками планирования текущей деятельности	

	департаментов предприятия питания, навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания.	
ПК-3 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности предприятия питания	Продемонстрировал знание основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; умение проводить оценку эффективности деятельности департаментов предприятия питания; владение методикой создания системы контроля на предприятиях питания, навыками выявления проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятия питания.	зачет

Показатели сформированности заявленных компетенций предполагают связь с видом профессиональной деятельности 33.008 Управление предприятием питания, ОТФ «В - Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания», 6 уровень квалификации и с видом профессиональной деятельности - 33.007 Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения, ОТФ «А - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», 5 уровень квалификации.

4.3. Оценочные средства

Итоговая аттестация осуществляется в форме онлайн-тестирования с использованием дистанционных технологий.

Итоговый контроль осуществляется в соответствии с критериями оценки ответа слушателей на тестовые задания по 100-балльной системе. Слушатель может получить от 61 до 100 баллов: оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он дал более 60%, тест считается не выполненным, если слушатель дал менее 60% правильных ответов.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он:
 - знает законодательство Российской Федерации, регулирующее

деятельность предприятий питания;

- знает основы организации деятельности предприятий питания;
- знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;
- знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
- знает специализированные программы, используемые в работе службы питания;
- умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания;
- умеет осуществлять взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- умеет проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале;
- владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- владеет навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
- владеет контролем выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;
- владеет навыками выявления проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

и дал более 60% правильных ответов в итоговом тестировании.

- оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не:
 - знает законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;
 - знает основы организации деятельности предприятий питания;
 - знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;
 - знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
 - знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
 - знает специализированные программы, используемые в работе службы питания;

- умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания;
- умеет осуществлять взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- умеет проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале;
- владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- владеет навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
- владеет контролем выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;
- владеет навыками выявления проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

и дал менее 60% правильных ответов в итоговом тестировании (или тест не был выполнен).

Итоговое задание содержит 24 задания. За каждый правильный ответ присваивается 1 балл. Критерии оценки: 13-24 балла – зачтено; менее 13 баллов – не зачтено.

Примерные тестовые задания для итоговой аттестации:

1. Как осуществляется текущий контроль в организации?
 1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
 2. Путем наблюдения за работой работников;
 3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
 4. Путем докладов на сборах и совещаниях;
 5. Вышестоящей структурой.
2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?
 1. Специалисты;
 2. Работники;
 3. Руководители;
 4. Отдельные руководители;
 5. Министерства.
3. Контроль - это:

1. Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;
2. Вид человеческой деятельности;
3. Наблюдение за работой персонала организации;
4. Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
5. Постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.
4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:
 1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
 2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала;
 3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала;
 4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;
 5. Постоянно повышать квалификацию персонала.
5. Под планированием понимают:
 1. Вид деятельности;
 2. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
 3. Перспективу развития;
 4. Состояние организации;
 5. Интеграцию видов деятельности.
6. Организационное планирование осуществляется:
 1. Только на высшем уровне управления;
 2. На высшем и среднем уровнях управления;
 3. На среднем уровне управления;
 4. На всех уровнях управления;
 5. Определение потребностей подчиненных.
7. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?
 1. Достижение личных целей;
 2. Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
 3. Исполнение принятых управленческих решений;
 4. Обеспечение беспорядочного влияния на подчиненного;
 5. Побуждение работников к деятельности.
8. Что следует понимать под миссией организации?
 1. Основные задания организации;
 2. Основные функции организации;
 3. Основное направление деятельности;
 4. Четко выраженные причины существования;
 5. Основные принципы организации.
9. Что создает структуру управления организацией?
 1. Совокупность линейных органов управления;
 2. Совокупность функциональных служб;
 3. Совокупность линейных и функциональных служб (органов);
 4. Совокупность органов управления;

5. Совокупность программно-целевых служб.
10. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:
 1. Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
 2. Достижимость и ориентация во времени;
 3. Ориентация во времени и конкретность;
 4. Достижимость;
 5. Ориентация во времени.
11. Конечной целью менеджмента является:
 - а. Рационализация организации производства
 - б. Обеспечение прибыльности предприятия
 - в. Повышение мотивации работников
12. Является ли управление производительным трудом?
 - а. Нет. Менеджеры и управленцы не принимают прямого участия в производственном процессе.
 - б. В зависимости от формы собственности и специализации организации
 - в. Да. Потому что управление - это неотъемлемая часть производственного процесса
13. Что не является продуктом труда менеджера?
 - а. Товары и услуги
 - б. Решение по выбору рынков сбыта
 - в. Подготовка бизнес-плана
14. Критерием эффективности менеджмента является:
 - Срок, в течение которого организация функционирует на рынке
 - Совокупность показателей, которые характеризуют, насколько эффективна работа управляемых в организации систем и подсистем
 - Непрерывный рост прибыли
15. По какому принципу нельзя классифицировать управленческие решения?
 - Уровня ответственности
 - Времени
 - Степени формализации
16. Эффективность работы предприятия в использовании собственных активов характеризуют:
 1. Коэффициент ликвидности.
 2. Коэффициенты платежеспособности.
 3. Показатели деловой активности.
 4. Показатели экономической эффективности.
 5. Все ответы верны.
17. Если решение удовлетворяет ограничениям, оно считается:
 1. эффективным;
 2. допустимым;
 3. оптимальным;
 4. единственным
18. Процедуру формирования решений осуществляют:
 1. руководитель;

2. ЛПР;
3. эксперты;
4. привлеченные сотрудники.

19. Формируется хозяйственное решение путем:

1. логического мышления;
2. интуиции;
3. экспериментов;
4. предположений.

20. Найдите среди перечисленных частные показатели эффективности:

1. суммарные затраты;
2. рентабельность;
3. приведенный эффект;
4. фондоотдача.

21. Предприятие питания, которое по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый класс:

- столовая
- ресторан
- кафе
- бар
- закусочная

22. Режим питания в гостиницах, предусматривающий завтрак и обед или ужин:

- пансион
- полупансион
- шведский стол
- специальное питание
- питание для детей

23. Администратор зала, руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов:

- метрдотель
- директор
- заведующий производством
- управляющий
- технолог

24. Одна из простейших организационных структур управления рестораном:

- линейная
- функциональная
- проектная
- штабная
- матричная

25. Бригадой официантов руководит:

- повар
- администратор

- бармен
- старший официант
- бригадир

26. Предприятия питания, не подразделяющиеся на классы:

- бары и рестораны
- кафе, столовые и закусочные
- гостиницы, отели и мотели
- кафе, столовые
- столовые и закусочные

27. Блюдо, требующее индивидуального приготовления и оформления после заказа потребителя:

- простое блюдо
- эксклюзив
- блюдо люкс
- заказное блюдо

Руководитель программы:

Моргунова Т.А., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

Разработчики программы:

Романова Н.В., операционный директор ресторанов ассоциации «Байкальская Виза»

Панкеева Н.С., заведующая кафедрой туризма, кандидат географических наук, доцент

Моргунова Т.А., доцент прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОБНОВЛЕНИЯ (изменения) ПРОГРАММЫ

Реквизиты ЛНА, зарегистрировавшего изменения	№ модуля (раздела), пункта, подпункта			Дата внесены изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменения
	Измененного	Нового	Изъятого			
№ от						