

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В.Палаткин

«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С.Джангазиева

«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Управление ресторанными сетями»

Составитель(и)

**Палаткин В.В. доцент кафедры педагогических
практик и сервисных индустрий
Палагина М.Ю. ассистент кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий**

Согласовано с работодателями:

**Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT
Отель Астрахань;
Корнейченко Н.В. заведующий отделением
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО
«Астраханский государственный
политехнический колледж»
43.03.03 Гостиничное дело**

Направление подготовки /
специальность
Направленность (профиль) /
специализация ОПОП
Квалификация (степень)

Гостеприимство и ресторанный сервис

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приёма

2024

Курс

4 (по очной форме)

Семестр(ы)

8 (по очной форме)

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины «Управление ресторанными сетями» является: приобретение необходимых теоретических и практических знаний, позволяющих обеспечивать эффективную профессиональную деятельность на гостиничных предприятиях, проводить аналитическую работу по проблематике развития гостиничного бизнеса

1.2. Задачи освоения дисциплины «Управление ресторанными сетями»:

знакомство с основами индустрии гостеприимства, широким спектром гостиничных услуг и технологий; овладение навыками и умениями рациональной и критической оценки деятельности предприятий гостиничной индустрии, выработки решения проблем в их развитии; приобретение способности использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Управление ресторанными сетями» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и осваивается в 8 семестре.

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основой для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справляться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

- «Технология приготовления и оформления ресторанной продукции».
(наименование предшествующей(их) учебной(ых) дисциплин(ы) (модуля))

Знания:

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;
- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации гостиничных комплексов;
- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;
- исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Навыки и (или) опыт деятельности:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;
- способностью к самоорганизации и самообразованию.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Искусство оформления и дизайн в гостиничных комплексах»;
- «Основы анимации в ресторанном сервисе».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

Профессиональной (ПК):

ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-2	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Структуру управления организаций сферы гостеприимства и общественного питания, функциональные обязанности департаментов (служб, отделов) и их взаимодействие. Нормативно-правовую базу и стандарты, регулирующие деятельность сферы гостеприимства и общественного питания (ГОСТ Р, СанПиН, трудовое законодательство	Разрабатывать и внедрять эффективные стратегии взаимодействия внутри подразделений организации, обеспечивая их слаженную работу и достижение целей. Организовывать работу департаментов и координировать взаимодействие служб, распределяя задачи и контролируя их своевременное выполнение.	Навыками управления проектами (планирование деятельности, разделение задач, поддержание коммуникаций между отделами). Современными методами анализа бизнес-процессов и оптимизации деятельности организаций. Способностью эффективно использовать автоматизированные системы управления для организации и координации работы: системы управления складом, учетные программы, клиентские базы.
	ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля	Формы и методы контроля за бизнес-процессами в сфере гостеприимства и	Разрабатывать и внедрять планы контроля бизнес-процессов для	Современными методиками контроля качества предоставления услуг и выполнения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	бизнеспроцессов в департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	общественного питания (оперативный, текущий, предварительный, итоговый). Основные подходы к контролю: административный, финансовый, оперативный, стратегический, контроль качества и управление рисками.	различных подразделений. Организовывать и координировать контрольные мероприятия (например, инвентаризацию, технический аудит, повторное обучение персонала и т.д.).	производственных заданий. Навыками работы с инструментами автоматизации контроля (например, специальные программы для учета и анализа
	ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основные принципы и подходы управления и контроля деятельности департаментов, служб, отделов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Систему показателей оценки эффективности	Выявлять отклонения в работе подразделений от установленных стандартов и нормативов. Анализировать деятельность департаментов с использованием основных диагностических инструментов (анализ KPI, причинно-следственный анализ, бенчмаркинг).	Методами сбора, обработки и анализа данных (анализ отчетов, интервью, опросов). Технологиями формирования отчетов по выявленным проблемам эффективности и динамики их исправления. Навыками проведения внутреннего аудита работы подразделений.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в академических часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	24
- занятия лекционного типа, в том числе:	12
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	12
- практическая подготовка (если предусмотрена)	2
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	48
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет– 8 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

для очной формы обучения										
Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»	2		2					10	14	Тест.
Тема2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	2		2					10	14	тест.
Тема 3. «Ресторанные сети»	2		2	2				9	14	Устный ответ
Тема4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	3		3					9	15	Реферат
Тема5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	3		3					10	15	Эссе

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо ст и, форма промежудо чной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Контроль промежуточной аттестации										зачет
ИТОГО за семестр:	12		12	2				48	72	
Итого за весь период	12		12	2				48	72	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ПК-2				
Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»	14	+				1
Тема2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика	14	+				1
Тема 3. «Ресторанные сети»	14	+				1
Тема4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	15	+				1
Тема5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	15	+				1
Итого	72					

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»

Исторические предпосылки возникновения ресторанных предприятий. Мировая история гостинично-ресторанной деятельности от Римской империи до XIX в. Первые путешественники, достопримечательности и организованные экскурсии. Исторический аспект развития ресторанного дела в России (VIII – XX вв.). Два столетия в области содержания ресторанов в зарубежных странах. Понятие индустрии гостеприимства.

Тема 2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»

Рестораны как элемент рыночных отношений. Определение ресторана. Особенности рынка гостинично-ресторанных и туристических услуг. Типы предприятий сферы размещения, критерии их характеристики. Способы классификации ресторанных предприятий. Источники спроса на ресторанное обслуживание. Сегментирование предприятий, работающих на рынке гостиничных услуг.

Стандартная отраслевая классификация предприятий массового питания. Сектора сбыта продуктов питания и напитков. Функции предприятий массового питания. Гостиничные рестораны.

Интерьер гостиничных и ресторанных предприятий, стилистика. Мебель, спальные и постельные принадлежности. Фурнитура. Декорация интерьера – освещение, отопление, вентиляция и цвета. Планировка гостиничных номеров и помещений общего пользования.

Тема 3. «Ресторанные сети»

Преимущества сетей и их проблемы. Концентрированная и разбросанная сеть ресторанов. Поглощение и разделение. Особенности управления финансами. Договора франшизы. Ассоциированное и франшизное членство, особенности. Цели и политика сетей. Крупнейшие ресторанные сети мира и их характеристики. Присутствие иностранных ресторанных сетей на российском рынке.

Тема 4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»

Сущность ресторанного и туристического менеджмента. Организация и штат. Финансовая отчетность и способы контроля. Определяющие факторы формирования штата ресторанных и туристических предприятий. Организация деятельности персонала. Формы повышения квалификации персонала. Концепция маркетинга, ее специфические черты. Информационные системы управления: пакеты программ целевого назначения, информационные системы менеджмента, базы данных, электронные офисы, компьютеризация функций бизнеса.

Тема 5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»

Способы оказания услуг в сфере массового питания. Методы обслуживания, их классификация. Обслуживание на предприятиях быстрого приготовления. Изменение и составление меню, функции подготовки меню, название блюд, кулинария. Подготовка обслуживания в ресторанах. Встреча гостей и прием заказов. Виды обслуживания, процедуры и технические приемы.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление ресторанными сетями» составляет 48 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
---	-----------------	--------------

Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»	10	реферат, тест
Тема2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	10	эссе, тест.
Тема 3. «Ресторанные сети»	9	Тест.
Тема4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	9	Реферат, тест
Тема5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	10	Эссе, тест.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;

- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. «Ресторанные сети»	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций Практическая подготовка</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии</i>	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление ресторанными сетями» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины–

последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»	ПК-2	реферат, тест
Тема2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	ПК-2	эссе, тест.
Тема 3. «Ресторанные сети»	ПК-2	Тест.
Тема4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	ПК-2	Реферат, тест
Тема5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	ПК-2	Эссе, тест.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
------------------	---------------------

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема1. «История развития ресторанного и туристического дела»

Примерные темы рефератов

1. История развития гостиничных предприятий в России.
2. История развития ресторанного дела в России.
3. Путешествия и гостиницы, их взаимосвязь и влияние на развитие экономики.
4. Частные гостиницы, их роль на рынке гостиничных услуг, перспективы развития.
5. Интерьер гостиничных и ресторанных предприятий.

Тема 2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»

Примерные темы эссе.

1. Особенности организации предприятий массового обслуживания.
2. Типы предприятий общественного питания.
3. Основные принципы рационального размещения гостиниц и ресторанов.
4. Современное состояние рынка гостиничных и ресторанных услуг в России и перспективы его развития.
5. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.

Тема 3. «Ресторанные сети»

Примерный перечень тестовых заданий

1. Что такое ресторанная сеть?

- А) Группа ресторанов, принадлежащих одному владельцу.
- Б) Объединение нескольких независимых ресторанов под одним брендом.
- В) Франчайзинговая модель ведения бизнеса в ресторанной индустрии.

Ответ: В) Франчайзинговая модель ведения бизнеса в ресторанной индустрии.

2. Какие преимущества имеют ресторанные сети перед независимыми ресторанами?

- А) Более низкие затраты на рекламу и маркетинг.
- Б) Возможность стандартизации продуктов и услуг.
- В) Легкость масштабирования бизнеса.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

3. **Как называется договор, заключаемый между франчайзером и франчайзи в ресторанной сети?**

- А) Договор аренды.
- Б) Договор поставки.
- В) Договор франшизы.

Ответ: В) Договор франшизы.

4. **Какие обязательства несет франчайзер в рамках договора франшизы?**

- А) Предоставляет право на использование бренда и бизнес-модели.
- Б) Оказывает поддержку в обучении персонала и маркетинге.
- В) Контролирует качество предоставляемых услуг.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

5. **Какие обязательства несет франчайзи в рамках договора франшизы?**

- А) Выплачивает роялти и паушальный взнос.
- Б) Соблюдает стандарты и правила, установленные франчайзером.
- В) Осуществляет регулярные платежи за пользование брендом.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

Тема 4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»

Примерные темы рефератов

1. Гостиничные и ресторанные цепи, их характеристика и особенности.
2. Типы гостиничных предприятий.
3. Категории гостиничных предприятий.
4. Классификация и перечень услуг в гостиницах.
5. Гостиничные номера и услуги как товар.

Тема 5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»

Примерные темы эссе.

1. Этические основы гостеприимства.
2. Предприятия гостеприимства в Древнем мире.
3. Гостеприимство в средние века.
4. Отношение государства к развитию гостиничного дела в древнем мире и средние века.
5. Особенности развития индустрии гостеприимства в современную эпоху

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

1. Характеристика гостиничной базы Российской Федерации и г. Москвы
2. Понятие эффективности работы предприятия гостинично-туристического комплекса
3. Основные факторы, влияющие на эффективность работы предприятия гостинично-туристического комплекса
4. Туризм как одно из приоритетных направлений социально-экономического развития г. Москвы
5. Организационная структура гостиничных, ресторанных и туристических предприятий
6. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ»
7. Основные формы управления в индустрии гостеприимства (операционные цепи, франчайзинг, контракт на управление, независимые предприятия)
8. Сущность и особенности маркетинга услуг гостеприимства и туризма
9. Современное состояние российского рынка услуг гостеприимства
10. История развития зарубежной индустрии гостеприимства
11. История развития российской индустрии гостеприимства

12. Содержание понятия «индустрия гостеприимства», функции индустрии гостеприимства
 13. Характеристика основных видов туризма
 14. Профессиональные требования к работникам сферы гостеприимства и туризма

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
1.	Задание закрытого типа	Что такое ресторанный сеть? А) Группа ресторанов, принадлежащих одному владельцу. Б) Объединение нескольких независимых ресторанов под одним брендом. В) Франчайзинговая модель ведения бизнеса в ресторанной индустрии.	В	2
2.		Какие преимущества имеют ресторанные сети перед независимыми ресторанами? А) Более низкие затраты на рекламу и маркетинг. Б) Возможность стандартизации продуктов и услуг. В) Легкость масштабирования бизнеса. Г) Все вышеперечисленное.	Г	2
3.		Как называется договор, заключаемый между франчайзером и франчайзи в ресторанной сети? А) Договор аренды. Б) Договор поставки. В) Договор франшизы.	В	2
4.		Какие обязательства несет франчайзер в	Г	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		рамках договора франшизы? А) Предоставляет право на использование бренда и бизнес-модели. Б) Оказывает поддержку в обучении персонала и маркетинге. В) Контролирует качество предоставляемых услуг. Г) Все вышеперечисленное.		
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какие обязательства несет франчайзи в рамках договора франшизы? А) Выплачивает роялти и паушальный взнос. Б) Соблюдает стандарты и правила, установленные франчайзером. В) Осуществляет регулярные платежи за пользование брендом. Г) Все вышеперечисленное.	Г Все вышеперечисленное (Выплачивает роялти и паушальный взнос. Соблюдает стандарты и правила, установленные франчайзером. Осуществляет регулярные платежи за пользование брендом)	2
6.	Задание открытого типа	Что такое паушальный взнос в контексте ресторанных сетей?	Единовременный платеж за приобретение прав на использование бренда и бизнес-модели.	3-5
7.		Какие преимущества имеет франчайзи при открытии ресторана по франшизе?	Готовая бизнес-модель и проверенная концепция. Поддержка со стороны франчайзера в вопросах маркетинга и обучения. Известный бренд и лояльная клиентская база.	3-5
8.		Какие расходы несет франчайзи при открытии ресторана по франшизе?	Паушальный взнос. Роялти. Затраты на оборудование и ремонт помещения.	3-5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
9.		Как называется система управления качеством в ресторанных сетях?	НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points).	3-5
10.		Какие критерии учитываются при выборе места для открытия нового ресторана в сети?	Поток пешеходов и автомобилей. Наличие конкурентов поблизости. Демография района.	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля).

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8/2,5	20	
2.	<i>Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)</i>	3/2	6	
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
Всего			40	-
Блок бонусов				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представле ния
Всего			10	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература:

1. Соколова Мария Валентиновна. История туризма: Доп. УМО РФ в качестве учеб. пособ. для вузов по спец. "Социально-культурный сервис и туризм". - М.: Мастерство, 2002. - 352 с. - (Высшее образование). - ISBN 5-294-00111-X: 99-30: 99-30.

2. Александрова Анна Юрьевна. Международный туризм: доп. М-вом образования РФ в качестве учеб.пособ. для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001. - 464 с. - ISBN 5-7567-0139-7: 80-80, 116-28, 121-58: 80-80, 116-28, 121-58.

3. Бардин, К.В. Азбука туризма: Пособ. для руководителей тур. походов в школе. - М: Просвещение, 1973. - 175 с. - 0-27.

4. Быстров, С.А. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. - М.-СПб: Издательский дом Герда, 2007. - 464 с. + 1 CD. - ISBN 978-5-94125-133-9: 157-50: 157-50.

5. Исмаев Д.К., Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса): учебнопрактическое пособие / Исмаев Д.К. - М.: Книгодел, 2005. - 158 с. - ISBN 5-9659-0005-8 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5965900058.html>

8.2. дополнительная литература:

6. Туризм и рекреация: методические подходы и практические решения: материалы Первого Международного научно-практ. семинара, посвященного 450-летию г. Астрахань. 15-16 мая 2008 г. / сост.: И.В. Бузякова, В.В. Занозин. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2008. - 192 с. - (Федеральное агентство по образованию. Администрация Астраханской обл. Ин-т

географии РАН. МГУ им. М.В. Ломоносова. АГУ. Российская международная академия туризма. Гос. природный заповедник "Богдинско-Баскунчакский"). - ISBN 978-5-9926-0120-6: 130-00: 130-00.

7. Региональная специфика и российский опыт развития бизнеса и экономики: материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Астрахань, апр. 2015 г.) / под науч. ред. Р.И. Акмаевой. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2015. - 245 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0852-6: б.ц.: б.ц.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5965900058.html>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые

технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).