

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

ВРИО Директора
МУЗ «Санаторий «Ясные зори»

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



О. Н. Карулина

«11» июня 2026 года



В. А. Кваша

«16» июня 2026 года

А. М. Сальников

**ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИ-
ЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТА-
НИЯ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»
ОП «Гостиничный бизнес»

*Рекомендовано Ученым советом Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 37 от 16.06.2026)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и общегуманитарные науки» (протокол
№ 11 от 05.06.2026)*

Ярославль 2026

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	7
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	10
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	11
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	14
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	14
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний...	14
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.....	19
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	21
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	21
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	21
11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения.....	21
11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	21
11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	22
11.4. Доступ к электронным библиотечным системам	22

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22
---	----

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.1.3.12 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	1.Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: особенности применения современных информационных технологий, компьютерных программ и мобильных приложений в контексте организации технологических процессов обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: анализировать технологические процессы, определять потребность и обеспечивать их эффективную организацию за счет применения современных технологий обслуживания и информационного обеспечения.
		2.Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: перечень, основные преимущества и недостатки программного обеспечения и технологических новаций, применяемых в сфере гостеприимства и общественного питания. Уметь: внедрять новое программное обеспечение и технологические новации в практическую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
		3.Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: существующие гостиничные и ресторанные технологические процессы; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и гостеприимства в соответствии с долгосрочными финансовыми целями. Уметь: применять современные информационные технологии и автоматизированные системы управления технологическими процессами обслуживания потребителей на предприятиях

			сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать: основные принципы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания со стороны потребителей и заинтересованных сторон; Уметь: разрабатывать оценочные материалы и проводить оценку качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания со стороны потребителей и заинтересованных сторон.
		2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	Знать: основные аспекты, критерии и параметры обеспечения соответствия отечественным и международным стандартам качества в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы) Уметь: проводить корректную оценку и подтверждать соответствие отечественным и международным стандартам качества в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.1.3.12 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» относится к общепрофессиональному циклу обязательной части блока дисциплин образовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес», очная форма обучения.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з. е. / часах)	Семестр 2 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	5 / 180	180
Контактная работа - Аудиторные занятия	68	68
Лекции	34	34
Семинары, практические занятия	34	34
Самостоятельная работа	112	112

Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические и организационные основы организации обслуживания на гостиничных и ресторанных предприятиях.

Понятийно-терминологический аппарат дисциплины, сущность и характеристика гостиничного обслуживания. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность по оказанию гостиничных и ресторанных услуг. Структурные подразделения гостиницы, отвечающие за размещение и обслуживание туристов. Значение качества сервиса. Определение сущности стандартов. Виды стандартов. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Тема 2. Организация работы службы управления номерным фондом.

Цели и задача службы управления номерным фондом. Состав службы в гостиницах разного размера и различной категории звездности. Виды нормативно-правовых документов, регламентирующих и обеспечивающих деятельность службы. Основные должностные обязанности менеджера службы управления номерным фондом, состав и должностной функционал служащих. Взаимодействие службы управления номерным фондом с другими отделами гостиницы. Роль службы управления номерным фондом во внутриорганизационном взаимодействии.

Тема 3. Стандарты операционной деятельности на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя.

Технология разработки стандартов операционной деятельности. Порядок и особенности бронирования номеров. Основные бизнес-процессы по приему и размещению гостей. Технологии регистрации индивидуальных гостей, регистрации групповых клиентов, процедура по встречи VIP. Правила назначения номеров. Методы оплаты проживания гостя. Процедура по работе с электронными ключами. Правила соблюдения конфиденциальности и защиты персональных данных гостей. Концепция гостеприимства. Технологии оказания качественного сервиса гостям. Межличностные коммуникации в индустрии гостеприимства: правила общения с гостями, правила телефонного этикета, технологии работы с жалобами гостей. Дополнительные сервисы, оказываемые гостям во время проживания.

Тема 4. Стандарты операционной деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия.

Сущность и задачи службы хаускипинг. Организационная структура службы хаускипинг. Основные должности и функциональные обязанности службы хаускипинг. Общие и специальные требования к персоналу службы хаускипинг. Стандарт операционной деятельности по уборке номеров.

Тема 5. Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах.

Основные нормативные документы: ТР ТС 021/2011 «Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции», СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», Основные положения по внедрению системы ХАСПП. Основные принципы и план внедрения ХАСПП. Технологии работы службы обслуживания в номерах.

5.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успевае- мости
		Всего	Контактная работа-Аудиторная работа			Само- стоя- тельная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практиче- ские заня- тия		
1	Теоретические и организационные основы организации обслуживания на гостиничных и ресторанных предприятиях.	36	12	6	6	24	Устный опрос, разбор ситуационных задач
2	Организация работы службы управления номерным фондом.	36	12	6	6	24	Устный опрос, разбор ситуационных задач
3	Стандарты операционный деятельности на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя.	36	16	8	8	20	Устный опрос, разбор ситуационных задач
4	Стандарты операционной деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия	36	12	6	6	24	Устный опрос, разбор ситуационных задач
5	Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах.	36	16	8	8	20	Устный опрос, разбор ситуационных задач

	сах						онных за- дач
	В целом по дисциплине	180	68	34	34	112	
	Итого в %		38	50	50	62	

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
1. Теоретические и организационные основы организации обслуживания на гостиничных и ресторанных предприятиях.	В чем заключается основная особенность гостиничного обслуживания? Каковы сущность и характеристики гостиничного обслуживания? Какие виды услуг встречаются в гостиничном предприятии и в чем сложность оказания комплексного гостиничного обслуживания? Перечислите основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность по оказанию гостиничных и ресторанных услуг. Какие структурные подразделения гостиницы отвечают за размещение и обслуживание туристов? В чем заключается различие организационных структур в зависимости от категории звездности гостиничного предприятия? Каково значение качества сервиса? Какими показателями можно измерить качество сервиса? Какие виды стандартов существуют в гостиничном обслуживании? В чем особенность и каковы характеристики каждого из видов стандартов? Перечислите основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в РФ и в чем их отличие от правил предоставления гостиничных услуг каждой конкретной гостиницы? Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1-7, 10; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.
2. Организация работы службы управления номерным фондом.	Какова основная цель и задачи службы управления номерным фондом? В чем заключаются различия в структуре и численном составе службы управления номерным фондом в гостиницах разного размера и различной категории звездности? Какие виды нормативно-правовых документов необходимы для обеспечения деятельности службы управления номерным фондом? Каковы должностные обязанности менеджера службы управления номерным фондом, состав и должностной функционал служащих данной службы? Как составляется должностная инструкция и скрипты для обеспечения работы персонала службы управления номерным фондом?	Устный опрос, работа с интернет-ресурсами, разбор ситуационных задач.

	Какова роль службы управления номерным фондом во внутриорганизационном взаимодействии с другими отделами гостиницы? Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 4,6,9,11,12, раздел 9, №№ 1.	
3. Стандарты операционной деятельности на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя.	Как строится технология разработки стандартов операционной деятельности? Опишите порядок и особенности бронирования номеров. Перечислите основные бизнес-процессы по приему и размещению гостей. В чем заключаются технологические особенности и различия в регистрации индивидуальных гостей, регистрации групповых клиентов, встречи и регистрации VIP-гостей? Каковы правила назначения номеров различным категориям гостей, в том числе в зависимости от способа бронирования? Какие методы оплаты проживания гостя используются в гостиничных предприятиях? Каковы особенности процедуры по работе с электронными ключами? Какие основные правила соблюдения конфиденциальности и защиты персональных данных гостей? В чем сущность концепции гостеприимства? Каковы основы технологии оказания качественного сервиса гостям? Какова роль межличностных коммуникаций в индустрии гостеприимства? Как межличностные коммуникации влияют на правила общения с гостями, правила телефонного этикета, технологии работы с жалобами гостей? Каковы технологии оказания дополнительных сервисов гостям во время проживания? Какие существуют методы оплаты в данном случае? Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 6, 8, 9, 11, 12, 14; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, работа с интернет-ресурсами, разбор ситуационных задач.
4. Стандарты операционной деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия	Какова сущность и задачи службы хаускипинг? Представьте возможные варианты организационной структуры службы хаускипинг для различных категорий гостиничных предприятий? Какие основные должности представлены в службе хаускипинг? В чем заключаются функциональные обязанности каждой позиции? Раскройте общие и специальные требования к персоналу службы хаускипинг. На каких принципах разрабатывается стандарт операционной деятельности по уборке номеров? Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 6,9, 11, 12; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.

5. Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах	Какова роль и основные характеристики службы общественного питания в гостинице (ресторанной службы)? Каковы базовые операционные процессы службы питания? Какова технология обслуживания гостей в ресторанах и барах гостиницы? В чем заключаются основные отличительные особенности технологии работы службы обслуживания в номерах? Какова роль и специфика организации дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий? Перечислите основные нормативные документы для обеспечения работы службы питания в гостинице. Дайте обобщенную характеристику базовых технических регламентов и СанПиНов для обеспечения работы службы питания в гостинице. Какова роль ХАСПП на современных предприятиях питания? Каковы основные принципы ХАСПП и положения по внедрению системы ХАСПП в работу гостиничных предприятий? Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 2-6, 8, 10; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.
--	---	--

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

К внеаудиторным формам самостоятельной работы студентов относятся:

- подготовка к семинарскому занятию;
- подготовка эссе;
- подготовка к экзамену.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении изучаемых вопросов и уметь демонстрировать знание практического материала. При выступлении, студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию, подкреплять ее конкретными данными, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать статистические данные.

На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
1. Теоретические и организационные основы организации об-	Бизнес-процессы как средство повышения эффективности технологий обслуживания на гостиничных и ресторанных предприятиях. Сущность деления структурных элементов гос-	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой;

служивания на гостиничных и ресторанных предприятиях.	тиничных и ресторанных предприятий на back of the house и front of the house. Особенности цепочек создания ценности в обслуживании потребителей на гостиничных и ресторанных предприятиях.	- работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач.
2. Организация работы службы управления номерным фондом.	Принципы составления и основные компетенции для должностной инструкции руководителя, специалиста и дежурного менеджера номерного фонда Сравнительная характеристика номерного фонда гостиничных предприятий различных типов и категорий звездности. Степень влияния работы службы управления номерным фондом на общее впечатление гостей об их отдыхе в гостинице.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач.
3. Стандарты операционной деятельности на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя.	Правила разработки и утверждения стандартов операционной деятельности. Основные направления оптимизации стандартов операционной деятельности в сфере гостеприимства. Применение инновационных технологии и программного обеспечения на различных этапах технологического цикла обслуживания гостя.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач.
4. Стандарты операционной деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия	Современные подходы к автоматизации операционной деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия. Аутсорсинг и аутстаффинг в деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия. Предпринимательский подход к работе с обслуживающим персоналом хозяйственной службы гостиничного предприятия.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач.
5. Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах	Организации питания в гостиничных предприятиях при проведении MICE-мероприятий. Современные электронные системы управления, включающие интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации. Технология разработки плана внедрения ХАСПП	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примеры заданий к контрольной работе:

1. Проанализируйте различия и общие критерии технологического цикла обслуживания в отелях категорий 3 и 4 звезды.

2. Опишите технологический процесс бронирования номеров для туристической группы в составе 40 человек из Индии на 10 дней.

3. Опишите основные функциональные обязанности менеджера службы питания и напитков при организации обслуживания завтраков по типу «шведский стол».

4. Гость оставил отрицательный отзыв на интернет-ресурсе о посещении гостиницы. Опишите технологический процесс работы с жалобой гостя.

5. Поставщик продуктов привез товар с нарушением температурного режима. Каковы действия сотрудника принимающего товар? Какие нормативные документы регулируют данный порядок действий?

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (написание контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы, аудиторных и домашних заданий, подготовка докладов и участие в обсуждениях на практических занятиях), оценки итоговых знаний (по результатам зачета/экзамена) и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№п /п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре, в том числе контрольная работа/эссе/расчетно-аналитическая работа/домашнее творческое задание/проектная работа	40 10
2.	Зачет/экзамен	60
	Итого:	100

Критерий оценки	Баллы	Методика оценки
Посещение аудиторных занятий	5	Математический расчет $Оц = Кз \times Пз$ $5 \text{ баллов} = 34 \times 0,15$ Где Оц – сумма баллов; Кз – количество аудиторных занятий по дисциплине; Пз – количество баллов за занятие, посещаемое студентом
Активность при проведении аудиторных занятий	5	Доклад, презентация – 10 баллов Информационное сообщение – 1 баллов Участие в обсуждении – 2 балла Краткое выступление – 2 балл
Активность при проведении внеаудиторной работы	10	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством	10	Выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы

ством преподавателя		ты/домашнего творческого задания/проектной работы – 10 баллов
---------------------	--	---

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине в течение семестра вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам письменной экзаменационной работы, состоит из двух частей: текущего контроля студентов в семестре — максимальная оценка 40 баллов и результатов промежуточной аттестации — максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- решение тестов, индивидуальных заданий и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы и обсуждение результатов.

Вторая составляющая оценивает ответ на зачете или экзамене и не может превышать 60 баллов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Максимальная оценка ответа на зачете/экзамене оценивается в 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, первый теоретический вопрос максимально оценивается в 15 баллов, второй теоретический вопрос оценивается в 15 баллов, третье задание по формированию умения применять теоретические знания для анализа реальности – 30 баллов.

Балльная система аттестации:

- студент, получивший от 50 до 100 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 49 баллов - не аттестованным;
- студент, получивший от 50 до 69 баллов, считается аттестованным на «удовлетворительно» («зачтено»);
- студент, получивший от 70 до 85 баллов, считается аттестованным на «хорошо» («зачтено»);
- студент, получивший от 86 до 100 баллов, считается аттестованным на «отлично» («зачтено»).

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 21 балл, а по итогам экзамена — 60 баллов, то общая сумма 81 балл соответствует окончательной оценке 4 «хорошо».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве сдачи экзамена он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре.

Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий или полученных неудовлетворительных оценок на семинарах. Вместе с тем, все отработки могут быть осуществлены в консультационные дни в период не более двух консультаций с момента получения оценки «неудовлетворительно» или пропуска занятий. Только в случае болезни студент может отрабатывать пропуски в более поздние сроки.

Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотношенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере	1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях	Знать: особенности применения современных информационных технологий, компьютерных программ и мобильных приложений в контексте организации	Задание Служба приема и размещения на ежедневной основе готовит документ, отражающий список ожидаемых прибытий на текущую дату, который в гостиничных систе-

гостеприимства и общественного питания.	сферы гостеприимства и общественного питания.	технологических процессов обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: анализировать технологические процессы, определять потребность и обеспечивать их эффективную организацию за счет применения современных технологий обслуживания и информационного обеспечения.	мах АСУ носит название: а. Bed sheet б. Room status report в. Registration card г. Arrivals list Задание Какой из перечисленных ниже статусов не входит в room status cycle? а. vacant/ready (V/R); б. complimentary (Comp); в. occupied/dirty (O/D); г. occupied/clean (O/C).
	2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: перечень, основные преимущества и недостатки программного обеспечения и технологических новаций, применяемых в сфере гостеприимства и общественного питания. Уметь: внедрять новое программное обеспечение и технологические новации в практическую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Задание Какое название носит процедура полного переосмысления и радикального изменения и перепроектирования существующих бизнес-процессов гостиничного предприятия в целях достижения значительных улучшений показателей результативности производства гостиничного продукта? а. рефрейминг б. реинжиниринг в. ребрендинг г. реорганизация Задание ‘Самостоятельная регистрация отъезда (услуга self-check-out) удобна для некоторых гостей, но для отеля это упущенная возможность’. Какова потенциальная "возможность потери" для отеля, если он не будет лично оформлять выезд гостя? Задание Написание и утверждение СОП (стандартных операционных процедур) в гостинице должно быть возложено на: а. руководителя департамента б. топ-менеджмент компании

			в. самих сотрудников по типовым шаблонам г. совет по профессиональным квалификациям (СПК)
	3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: существующие гостиничные и ресторанные технологические процессы; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и гостеприимства в соответствии с долгосрочными финансовыми целями. Уметь: применять современные информационные технологии и автоматизированные системы управления технологическими процессами обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Задание Разработать меню завтраков и основное меню для обслуживания в номерах для гостиницы в зависимости от ее месторасположения и концепции работы (по индивидуальному заданию преподавателя) для мобильного приложения интерактивного заказа в номер hotbot.ai.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать: основные принципы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания со стороны потребителей и заинтересованных сторон. Уметь: разрабатывать оценочные материалы и проводить оценку качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания со стороны потребителей и заинтересованных сторон.	Задание Для реализации принципа менеджмента качества «Ориентация на потребителя» в организации осуществляются следующие действия: а. установление полномочий, ответственности и подотчетности для управления процессами; б. проведение обучения людей на всех уровнях и формирования у них навыков, как применять основные инструменты и методики для реализации целей по улучшению; в. определение текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей; г. связывание целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей. Задание У всех клиентов разные потребности, и важно, чтобы

			сотрудники отеля понимали это, чтобы сделать их пребывание более приятным. Ниже приведен список различных типов гостей. Перечислите некоторые из различных потребностей и пожеланий этих гостей, которые могут быть предоставлены отелем в центре города. (а) пожилая пара на выходных. (б) семья с двумя детьми-подростками и трехлетним ребенком. с) одинокая женщина, путешествующая по делам. (d) генеральный директор, который находится в командировке, но также хотел бы осмотреть местные достопримечательности.
	2.Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	Знать: основные аспекты, критерии и параметры обеспечения ответственности отечественным и международным стандартам качества в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы). Уметь: проводить корректную оценку и подтверждать соответствие отечественным и международным стандартам качества в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы).	Задание Объектами классификации в индустрии гостеприимства являются: а. гостиницы б. гостевые номера в. процессы обслуживания г. сотрудники Задание В соответствии с Международными гостиничными правилами общая численность обслуживающего персонала, обеспечивающая гарантии непрерывного обеспечения сервисных услуг в гостиничных предприятиях в объеме не менее 6 человек на 10 номеров характерна для гостиниц: а. категории «пять звезд» б. категории «четыре звезды» в. категории «три звезды» г. категории «две звезды»

Примерный перечень вопросов для подготовки к сдаче экзамена

1. Основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность средств размещения
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

3. Система классификации гостиниц и иных средств размещения
4. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице
5. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия
6. Основные и вспомогательные службы гостиницы
7. Организация работы службы приема и размещения гостиницы
8. Организация работы службы бронирования в гостинице
9. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда гостиницы
10. Организация работы службы питания и напитков гостиницы
11. Структура и функции хозяйственной службы гостиницы
12. Структура и функции инженерно-технической службы
13. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания
14. Характеристика услуг гостиницы
15. Типы гостиничного продукта
16. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг
17. Источники бронирования мест в гостинице, типы бронирования мест в гостинице, изменения и аннуляция бронирования
18. Технологии процесса онлайн - бронирования
19. Порядок регистрации и размещения гостей, прибывших по предварительному бронированию, без предварительного бронирования
20. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
21. Особенности регистрации групп туристов
22. Особенности встречи и регистрации гостей в гостиницах различных категорий
23. Технологические процессы организации работы хозяйственной службы отеля
24. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями
25. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Материально-техническое обеспечение работы хозяйственной службы
26. Предоставление дополнительных услуг в гостинице. Формы и методы оплаты
27. Технология подачи еды и напитков в номер гостиницы (Room-service)
28. Технология предоставления услуг прачечной, химчистки в гостинице
29. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы
30. Выезд гостя. Расчет стоимости за проживание в гостинице
31. Основные принципы внедрения ХАСПП в гостиничном предприятии
32. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
33. Технология работы с электронными системами замков гостиничных помещений
34. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы
35. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов

Пример экзаменационного билета

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»
Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»
Филиал Ярославский Форма обучения очная
Семестр 2 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес»
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Теоретический вопрос 1.	15 баллов
2	Теоретический вопрос 2.	15 баллов
3	Практико-ориентированное задание.	30 баллов

Подготовил

Фамилия И. О.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой
«Менеджмент и общегу-
манитарные науки»

Фамилия И. О.

Дата xx.xx.20xx г.

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов

Приказ от 01 октября 2024 года №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете», размещенный по ссылке: https://www.fa.ru/upload/iblock/845/yqw4vi0gi21glvu9775bfm4rz6p19b0z/Prikaz_-_2187_o-ot-01.10.2024.pdf

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

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
4. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

7. Приказ Росстандарта от 22 марта 2021 г. № 381 «Об организации деятельности технического комитета по стандартизации «Туризм и сопутствующие услуги» (ТК 401)».

Основная литература:

8. Кошелева А. И. Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2022. — 224 с. — (Бакалавриат и магистратура). — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/943035>. — Текст : электронный.

9. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581296>.

10. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

11. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465>.

12. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Сермеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009>. — Режим доступа: по подписке.

13. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580287>.

14. Гареев, Р. Р. Организация работы службы питания гостиничных предприятий : учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. — Москва : КноРус, 2022. — 220 с. — (Бакалавриат). — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/942805>. — Текст : электронный.

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

1. URL: <http://www.garant.ru/> – информационно-правовой портал «Гарант».
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
<https://library.fa.ru/>
4. Библиотечно-информационный комплекс Финуниверситета (электронная библиотека, ресурсы на русском языке):
http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на сайт филиала)
Сальников А. М. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	2025	https://cloud.mail.ru/public/7Wk4/4cYeHjVof
Сальников А. М. Методические указания по самостоятельной работе по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	2025	

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

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус Kaspersky.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» -

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не используются

11.4. Доступ к электронным библиотечным системам

При освоении дисциплины каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории филиала, так и вне ее.

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

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения

Специализированная мебель:

Стол студенческий двухместный— 12 шт

Стулья студенческие— 24 шт

Стол (учительский) – 2 шт.

Стул (учительский) — 1 шт.

Доска (меловая) — 1 шт.

Трибуна напольная – 1 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенным компьютером - 1 шт.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

Специализированная мебель:

Стол студенческий одноместный— 10 шт.

Стулья – 10 шт.

Кресла – 7 шт.

Стол большой – 1 шт.

Диван – 1 шт.

Кресла мягкие – 7 шт.

Пуфы – 6 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенными колонками - 1 шт.

Компьютер ученика — 11 шт.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки России (утверждены 08.04.2014 № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.