

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «ЯРХОТЭЛ»



Е. А. Пустовая

« 28 » августа 2026 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



В. А. Кваша

« 28 » августа 2026 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничный бизнес»

Автор: А. М. Сальников

*Одобрено на заседании кафедры «Менеджмент и общегуманитарные науки»
Ярославского филиала Финуниверситета (протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль, 2026

1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» имеет порядковый номер Б.1.1.3.12 в структуре основной образовательной программы по направлению бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес» для очной формы обучения.

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

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. 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

4. Нормативно-правовые документы, определяющие процедуру оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов

Процедура оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся регулируется соответствующими локальными нормативными актами Финансового университета и филиала, регламентирующими порядок организации и проведения контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций у обучающихся.

5. Примеры оценочных средств для проверки сформированности компетенций

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задание
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	1. Определяет потребность в технологических новациях и информационно м 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.	Задание Служба приема и размещения на ежедневной основе готовит документ, отражающий список ожидаемых прибытий на текущую дату, который в гостиничных системах 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	Знать: перечень,	Задание

	поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	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.	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	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

		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.	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 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).	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»

6. Материалы для промежуточной аттестации

6.1 Примерный перечень вопросов для 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

6.2. Пример экзаменационного билета/билета для сдачи зачета

**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

Фамилия И. О.

«Менеджмент и

Дата xx.xx.20xx г.

общегуманитарные

науки»

7. Формы внеаудиторной самостоятельной работы студентов, предусмотренные учебным планом

7.1 Выполнение формы текущего контроля

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?

7.2. Рекомендуемые источники информации:

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. Семеркова, 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.