

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

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 контроля 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 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	Знать: существующие гостиничные и ресторанные технологические процессы; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и	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

	питания.	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.	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 международным и 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

№	Вопросы билета	Максимальный
---	----------------	--------------

п/п		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
общегуманитарные
науки»

Дата xx.xx.20xx г.

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.