

Документ: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 09.07.2026 12:46:50
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ГОСТИНИЧНОЙ И РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 5 з.е.
в академических часах: 180 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Илюхина Л. А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Задачи изучения дисциплины:

- Сформировать общее представление о понятийном аппарате дисциплины; изучить нормативно-правовую базу, регулиующую нормы планирования и закупки материально-технических ресурсов гостиниц и предприятий общественного питания;
- Формирование профессиональных компетенций, направленных на анализ потребностей предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса в необходимых материально-технических ресурсах, оценку эффективности их использования и выявления типичных проблем и узких мест в обеспечении необходимыми ресурсами предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса;
- Владение навыками составления плана закупок и графиков поставок материально-технических ресурсов, оптимизации их использования, управления рисками, внедрения регламентов и стандартов, регулирующих планирование и закупки материально-технических ресурсов предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-3.1/Зн1 Стандарты и требования к качеству и способы осуществления контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Проводить мониторинг качества бизнес-процессов сервиса, интерпретировать результаты мониторинга качества процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Методикой контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

ПК-4.1/Зн1 Стандарты и требования к качеству и способы осуществления контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Проводить мониторинг качества бизнес-процессов сервиса, интерпретировать результаты мониторинга качества процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Методикой контроля качества бизнес-процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов, а также деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 8.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		

ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Групповая контактная работа (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Восьмой семестр	180	5	4	2	2	2	0,3	139,7	Экзамен
Всего	180	5	4	2	2	2	0,3	139,7	34

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Материально-технические ресурсы гостиниц и предприятий общественного питания.	143,7	2	2	139,7
Тема 1.1. Общая характеристика инженерно-технического оборудования гостиниц и предприятий общественного питания.	143,7	2	2	139,7

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Экзамен

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Материально-технические ресурсы гостиниц и предприятий общественного питания.	Тестирование	Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Материально-технические ресурсы гостиниц и предприятий общественного питания. Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель наиболее точно отражает эффективность работы службы приёма и размещения в отеле?</p> <p>А) Количество проданных номеров за месяц. Б) Среднее время регистрации одного гостя. В) Общий доход отеля за квартал. Г) Количество жалоб на питание.</p>	<p>Ответ: Б) Среднее время регистрации одного гостя.</p>	ПК-4
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оценки эффективности хозяйственной службы отеля целесообразно использовать:</p> <p>А) Коэффициент загрузки отеля. Б) Количество положительных отзывов о ресторане. В) Процент номеров, подготовленных к заселению в срок. ✓ Г) Средний чек в мини-баре.</p>	<p>Ответ: В) Процент номеров, подготовленных к заселению в срок.</p>	ПК-4
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой инструмент позволяет сравнить фактические результаты работы департамента с плановыми показателями?</p> <p>А) SWOT-анализ. Б) Анализ отклонений (variance analysis). В) PEST-анализ. Г) Метод Дельфи.</p>	<p>Ответ: Б) Анализ отклонений (variance analysis).</p>	ПК-4
4	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель наиболее точно отражает эффективность использования материально-технических ресурсов в гостинице?</p> <p>а) количество закупленных единиц оборудования за год; б) коэффициент оборачиваемости материальных запасов; в) число поставщиков, с которыми заключены договоры; г) общая сумма расходов на закупки за квартал.</p>	<p>Ответ: б) коэффициент оборачиваемости материальных запасов;</p>	ПК-4
5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что является ключевым этапом при контроле обеспеченности департаментов гостиничного комплекса расходными материалами?</p> <p>а) проведение маркетингового исследования рынка поставщиков; б) сверка фактического наличия материалов с установленными нормативами; в) подготовка презентации для руководства о закупках; г) организация корпоративного обучения сотрудников отдела закупок.</p>	<p>Ответ: б) сверка фактического наличия материалов с установленными нормативами;</p>	ПК-4

6	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой документ служит основанием для оценки соответствия поставок материально-технических ресурсов заявленным требованиям?</p> <p>а) приказ о назначении ответственного лица;</p> <p>б) коммерческое предложение поставщика;</p> <p>в) акт приёмки-передачи и спецификация к договору;</p> <p>г) внутренний регламент гостиницы по документообороту.</p>	ПК-4
Ответ:	в) акт приёмки-передачи и спецификация к договору;	
7	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, какие три ключевых показателя (KPI) вы бы использовали для оценки эффективности обеспечения службы housekeeping гостиничного комплекса моющими средствами и расходными материалами. Кратко обоснуйте выбор каждого.</p>	ПК-4
Ответ:	<p>коэффициент оборачиваемости запасов моющих средств, процент дефицита по ключевым позициям, соотношение фактических затрат на закупку к плановым.</p> <p>Обоснование: оборачиваемость показывает скорость использования, дефицит — риски перебоев, отклонение от плана — финансовую дисциплину.</p>	
8	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Перечислите не менее четырёх источников данных, которые можно использовать для контроля обеспеченности департаментов гостиницы материально-техническими ресурсами.</p>	ПК-4
Ответ:	инвентаризационные ведомости, отчёты системы складского учёта, заявки подразделений на материалы, акты приёмки товаров, данные о списаниях.	
9	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Как можно использовать данные о сезонной загрузке гостиницы для планирования запасов материально-технических ресурсов? Приведите два конкретных примера.</p>	ПК-4
Ответ:	увеличение запасов расходных материалов (например, полотенец, гигиенических наборов) в высокий сезон; корректировка графика поставок с учётом пиковых нагрузок, чтобы избежать дефицита.	
10	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Объясните, почему контроль качества поставляемых материально-технических ресурсов важен не только для службы закупок, но и для других департаментов гостиницы. Приведите один пример последствий использования некачественных материалов.</p>	ПК-4
Ответ:	некачественные материалы могут привести к поломкам оборудования, снижению комфорта гостей, росту затрат на ремонт. Например, низкокачественные моющие средства могут повредить текстиль или вызвать аллергические реакции у гостей.	
11	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите способ оптимизации взаимодействия между службой закупок и департаментами гостиницы при формировании заявок на материально-технические ресурсы. Опишите кратко механизм его работы.</p>	ПК-4
Ответ:	внедрение единой цифровой платформы для подачи заявок с привязкой к нормативам и остаткам на складе. Механизм: департамент формирует заявку в системе, система автоматически проверяет наличие остатков и соответствие нормативам, при необходимости заявка согласовывается с закупками.	
12	<p>Соотнесите показатель эффективности использования материально-технических ресурсов с его описанием:</p>	ПК-4
Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.	
13	<p>Соотнесите тип материально-технического ресурса с департаментом гостиницы, который в первую очередь отвечает за его использование:</p>	ПК-4
Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.	
14	<p>Соотнесите проблему в обеспечении материально-техническими ресурсами с возможным решением:</p>	ПК-4
Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.	
15	<p>Установите правильную последовательность действий при проведении внеплановой проверки обеспеченности службы эксплуатации гостиницы запасными частями:</p> <p>а) зафиксировать расхождения между фактическим наличием и нормативами;</p> <p>б) сверить фактическое наличие запасных частей на складе с учётными данными;</p> <p>в) подготовить перечень критически важных позиций для проверки;</p> <p>г) сформировать отчёт с рекомендациями по устранению выявленных проблем;</p> <p>д) определить причины выявленных расхождений (дефицит, излишки, брак).</p>	ПК-4
Ответ:	в → б → а → д → г.	
16	<p>Установите правильную последовательность этапов формирования годового плана закупок материально-технических ресурсов для гостиничного комплекса:</p> <p>а) анализ фактического потребления ресурсов за предыдущий год с учётом сезонности;</p> <p>б) утверждение плана закупок руководством и распределение бюджета;</p> <p>в) формирование сводного плана закупок на основе заявок департаментов;</p> <p>г) расчёт потребности в ресурсах с учётом нормативов и прогнозируемой загрузки;</p> <p>д) согласование плана с департаментами и внесение корректировок.</p>	ПК-4
Ответ:	а → г → в → д → б.	

17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель наиболее точно отражает эффективность использования материальных ресурсов на предприятии питания?</p> <p>а) объём закупок за месяц;</p> <p>б) коэффициент оборачиваемости запасов;</p> <p>в) количество поставщиков;</p> <p>г) средняя цена закупки единицы товара.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: б) коэффициент оборачиваемости запасов.</p>	
18	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При контроле обеспеченности цеха сырьём выявлен систематический перерасход продуктов. Какое действие следует предпринять в первую очередь?</p> <p>а) немедленно сменить поставщика;</p> <p>б) провести анализ норм закладки и технологических карт;</p> <p>в) увеличить плановый объём закупок;</p> <p>г) сократить ассортимент блюд.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: б) провести анализ норм закладки и технологических карт.</p>	
19	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой документ является основанием для списания сырья в производстве на предприятии питания?</p> <p>а) счёт-фактура;</p> <p>б) накладная на внутреннее перемещение;</p> <p>в) акт о списании;</p> <p>г) требование-накладная (форма М-11) или производственный акт.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: г) требование-накладная (форма М-11) или производственный акт.</p>	
20	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оценки эффективности использования оборудования в цехе целесообразно использовать:</p> <p>а) коэффициент загрузки оборудования;</p> <p>б) стоимость оборудования;</p> <p>в) дату ввода в эксплуатацию;</p> <p>г) количество ремонтов за год.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: а) коэффициент загрузки оборудования.</p>	
21	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой метод контроля запасов позволяет минимизировать риски дефицита и излишков на складе предприятия питания?</p> <p>а) метод «минимум-максимум»;</p> <p>б) метод FIFO;</p> <p>в) метод LIFO;</p> <p>г) метод ABC-анализа.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: а) метод «минимум-максимум».</p>	
22	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, какие три ключевых показателя вы будете отслеживать для оценки эффективности обеспечения горячего цеха предприятия питания сырьём и материалами. Кратко поясните значимость каждого.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Коэффициент оборачиваемости запасов — показывает скорость использования сырья, помогает избежать залежей и порчи.</p> <p>Уровень дефицита (количество случаев отсутствия сырья в момент потребности) — отражает надёжность снабжения.</p> <p>Доля сверхнормативных потерь и списаний — позволяет выявить неэффективное использование ресурсов и возможные нарушения технологии.</p>	
23	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ходе инвентаризации выявлена недостача дорогостоящих специй. Перечислите три возможных причины и предложите по одной мере контроля для каждой.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Ошибки учёта/документации → внедрить штрихкодирование и автоматизированный учёт.</p> <p>Естественная убыль/порча → проверить условия хранения, обновить нормы естественной убыли.</p> <p>Хищение/нецелевое использование → усилить контроль доступа к складу, ввести персональную ответственность.</p>	
24	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Объясните, как ABC-анализ может быть применён при управлении материально-техническими ресурсами на предприятии питания. Приведите пример для каждой группы (А, В, С).</p>	ПК-3
	<p>Ответ: ABC-анализ позволяет дифференцировать контроль по значимости ресурсов. Группа А (например, мясо и рыба) — строгий учёт, частые инвентаризации, жёсткие лимиты. Группа В (овощи, бакалея) — регулярный контроль, стандартные процедуры. Группа С (специи, мелкие расходники) — упрощённый учёт, редкие проверки.</p>	
25	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Вы обнаружили, что фактический расход масла в цехе превышает нормативный на 15%. Опишите последовательность ваших действий для выявления причин и устранения проблемы.</p>	ПК-3

	<p>Ответ: 1. Проверить актуальность технологических карт и норм закладки. 2) Провести хронометраж и наблюдение за процессом приготовления. 3) Проанализировать данные по браку и подготовке. 4) Провести беседу с поварами и технологом. 5) Внести корректировки в нормы или обучить персонал. 6) Установить контроль за расходом на ближайшую неделю.</p>	
26	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом Назовите три критерия выбора поставщика для предприятия питания и объясните, почему каждый из них важен.</p> <p>Ответ: Надёжность поставок (соблюдение сроков и объёмов) — гарантирует бесперебойную работу производства.</p> <p>Качество сырья (соответствие стандартам, наличие сертификатов) — влияет на безопасность и репутацию предприятия.</p> <p>Ценовая политика и условия сотрудничества (скидки, отсрочка платежа) — определяет экономическую эффективность закупок.</p>	ПК-3
27	<p>Соотнесите показатель с его назначением:</p> <p>Ответ: 1 — Б, 2 — Г, 3 — В.</p>	ПК-3
28	<p>Соотнесите вид контроля с его характеристикой:</p> <p>Ответ: 1 — В, 2 — Б, 3 — А.</p>	ПК-3
29	<p>Соотнесите тип ресурса с приоритетом контроля (на основе ABC-анализа):</p> <p>Ответ: 1 — Б, 2 — В, 3 — А.</p>	ПК-3
30	<p>Установите правильную последовательность действий при выявлении систематического перерасхода муки в кондитерском цехе:</p> <p>1 Провести внеплановую инвентаризацию остатков муки.</p> <p>2 Проанализировать технологические карты и нормы закладки.</p> <p>3 Организовать наблюдение за процессом замеса теста в течение 2–3 смен.</p> <p>4 Провести беседу с технологом и бригадиром цеха.</p> <p>5 Внести корректировки в нормы расхода или провести обучение персонала.</p> <p>Ответ: 2 → 1 → 3 → 4 → 5.</p>	ПК-3
31	<p>Определите правильную последовательность этапов внедрения системы контроля эффективности снабжения на предприятии питания:</p> <p>1 Разработать регламенты и формы отчётности по учёту ресурсов.</p> <p>2 Провести аудит текущего состояния снабжения и выявить проблемные зоны.</p> <p>3 Обучить персонал работе с новой системой контроля.</p> <p>4 Выбрать и внедрить инструменты учёта (например, ПО для складского учёта).</p> <p>5 Запустить пилотный проект на одном из цехов и оценить результаты.</p> <p>Ответ: 2 → 1 → 4 → 3 → 5.</p>	ПК-3

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен восьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Дайте развернутый ответ Что понимается под материально-техническими ресурсами (МТР) в гостиничной и ресторанной деятельности? Приведите 3–4 категории МТР и кратко поясните назначение каждой.</p>	<p>Материально-технические ресурсы — это совокупность средств и предметов труда, используемых для оказания гостиничных и ресторанных услуг.</p> <p>Категории:</p> <p>Оборудование (кухонное, прачечное, климатическое) — обеспечивает выполнение технологических процессов.</p> <p>Инвентарь и посуда — необходимы для обслуживания гостей и приготовления блюд.</p> <p>Расходные материалы (моющие средства, одноразовая продукция, текстиль) — потребляются в ходе оказания услуг.</p> <p>Мебель и предметы интерьера — формируют комфорт и функциональность помещений.</p>	ПК-3, ПК-4
2	<p>Дайте развернутый ответ Перечислите основные этапы процесса обеспечения департаментов гостиницы материально-техническими ресурсами. Кратко раскройте содержание каждого этапа.</p>		ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ:</p> <p>1 Планирование потребности — анализ норм расхода, учёт сезонности, прогнозирование объёмов.</p> <p>2 Выбор поставщиков — оценка надёжности, цен, условий доставки и гарантий.</p> <p>3 Размещение заказа — формирование заявки, согласование условий, заключение договора.</p> <p>4 Приёмка и учёт — проверка количества и качества, оформление документов, оприходование на склад.</p> <p>5 Распределение по подразделениям — выдача ресурсов согласно заявкам, контроль остатков.</p> <p>6 Контроль использования и анализ эффективности — мониторинг расходования, выявление перерасходов, оптимизация.</p>	
3	<p>Дайте развернутый ответ</p> <p>Какие показатели можно использовать для оценки эффективности обеспечения службы housekeeping гостиницы моющими средствами и расходными материалами? Назовите не менее 4 показателей и поясните, как они помогают контролировать использование ресурсов.</p> <p>Ответ:</p> <p>Расход на номер/день — позволяет выявить отклонения от нормы и перерасход.</p> <p>Оборачиваемость запасов — показывает, насколько быстро расходуются материалы; низкая оборачиваемость сигнализирует о затоваривании.</p> <p>Доля брака/порчи — отражает качество хранения и использования, помогает выявить проблемы логистики или обучения персонала.</p> <p>Соотношение «цена — качество» — помогает оценить экономическую эффективность закупок.</p> <p>Уровень удовлетворённости персонала — косвенно указывает на достаточность и удобство использования материалов.</p>	ПК-3, ПК-4
4	<p>Дайте развернутый ответ</p> <p>В ресторане выявлен систематический перерасход столового белья (скатертей, салфеток). Какие возможные причины этого явления вы можете назвать? Предложите 3–4 меры по устранению проблемы.</p> <p>Ответ:</p> <p>Возможные причины:</p> <p>Несоблюдение норм выдачи и учёта.</p> <p>Высокий процент порчи из-за неправильной стирки или эксплуатации.</p> <p>Кражи или нецелевое использование.</p> <p>Ошибки в планировании закупок и ротации запасов.</p> <p>Меры:</p> <p>Внедрить систему персонифицированной выдачи с фиксацией в журнале или цифровой системе.</p> <p>Провести обучение персонала правилам обращения с бельём.</p> <p>Оптимизировать график стирки и ротации комплектов.</p> <p>Усилить контроль при приёмке и инвентаризации, использовать маркировку.</p>	ПК-3, ПК-4
5	<p>Дайте развернутый ответ</p> <p>Что такое норматив расхода материально-технических ресурсов? Как он применяется при планировании обеспечения департаментов гостиницы? Приведите пример расчёта норматива для расходного материала.</p> <p>Ответ:</p> <p>Норматив расхода — установленное количество ресурса, необходимое для оказания услуги или выполнения работы в стандартных условиях.</p> <p>Применяется для:</p> <p>Расчёта плановых потребностей подразделений.</p> <p>Контроля фактического расходования.</p> <p>Формирования бюджета закупок.</p> <p>Пример: норма расхода туалетной бумаги в отеле — 1 рулон на номер в сутки. При 150 номерах суточная потребность = 150 рулонов, месячная (30 дней) = 4 500 рулонов.</p>	ПК-3, ПК-4

6	<p>Дайте развернутый ответ Опишите, каким образом ABC-анализ может быть использован для контроля эффективности обеспечения предприятия питания материально-техническими ресурсами. Приведите примеры позиций для групп А, В и С.</p> <p>Ответ: ABC-анализ ранжирует ресурсы по их значимости (обычно по стоимости годового расхода):</p> <p>Группа А (70–80 % стоимости, 10–20 % номенклатуры) — требует строгого контроля, частых инвентаризаций, точного планирования. Пример: профессиональные кофемашины, холодильные шкафы.</p> <p>Группа В (15–25 % стоимости, ~30 % номенклатуры) — регулярный контроль, стандартные процедуры учёта. Пример: посуда, столовые приборы.</p> <p>Группа С (5–10 % стоимости, 50–60 % номенклатуры) — упрощённый учёт, редкие проверки. Пример: мелкие расходники (зубочистки, салфетки).</p> <p>Такой подход позволяет сосредоточить усилия на наиболее значимых позициях и оптимизировать затраты на контроль.</p>	ПК-3, ПК-4
7	<p>Дайте развернутый ответ Какие методы контроля качества поступающих материально-технических ресурсов применяются на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса? Опишите процедуру входного контроля для партии посуды.</p> <p>Ответ: Методы контроля:</p> <p>Визуальный осмотр.</p> <p>Проверка сопроводительной документации (сертификаты, декларации).</p> <p>Выборочные испытания (прочность, термостойкость).</p> <p>Сверка с образцом/каталогом поставщика.</p> <p>Процедура для посуды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Проверка накладных и сертификатов соответствия. 2 Визуальный осмотр на отсутствие сколов, трещин, дефектов глазури. 3 Выборочная проверка размеров и веса. 4 Тестирование на устойчивость к перепадам температур (если требуется). 5 Фиксация результатов в акте приёмки, оформление рекламаций при выявлении брака. 	ПК-3, ПК-4
8	<p>Дайте развернутый ответ Как влияет сезонность на планирование и контроль обеспечения гостиницы материально-техническими ресурсами? Приведите 2–3 примера сезонных факторов и соответствующих корректировок в управлении запасами.</p> <p>Ответ: Сезонность напрямую влияет на загрузку и, соответственно, на потребность в ресурсах.</p> <p>Примеры:</p> <p>Высокий сезон (лето, праздники) — увеличение закупок расходников (гели, шампуни, текстиль), создание страховых запасов.</p> <p>Низкий сезон — снижение объёмов закупок, акцент на оборачиваемости, распродажа излишков.</p> <p>Сезонные мероприятия (фестивали, конференции) — временное увеличение потребности в посуде, инвентаре, расходных материалах; возможна аренда дополнительного оборудования.</p> <p>Корректировки: пересмотр нормативов, изменение графика поставок, использование гибких контрактов с поставщиками.</p>	ПК-3, ПК-4
9	<p>Дайте развернутый ответ Что включает в себя понятие «эффективность использования материально-технических ресурсов» в контексте гостиничного предприятия? Назовите 3 ключевых аспекта и соответствующие им метрики.</p>	ПК-3, ПК-4

	<p>Ответ: Эффективность — это соотношение достигнутых результатов (качество услуг, удовлетворённость гостей) к затраченным ресурсам.</p> <p>Ключевые аспекты и метрики:</p> <p>Экономичность — доля затрат на МТР в выручке, стоимость единицы ресурса.</p> <p>Результативность — соответствие фактического обеспечения плановым показателям, уровень выполнения заявок подразделений.</p> <p>Рациональность использования — процент брака/порчи, обрачиваемость запасов, доля неликвидов.</p> <p>Комплексная оценка по этим аспектам позволяет выявить резервы оптимизации.</p>	
10	<p>Дайте развернутый ответ</p> <p>Ситуация: в ресторане при инвентаризации выявлен значительный излишек специй и приправ, при этом наблюдается дефицит свежих трав. Каковы возможные причины такого дисбаланса? Предложите комплекс мер по предотвращению подобных ситуаций в будущем.</p>	ПК-3, ПК-4
	<p>Ответ: Возможные причины:</p> <p>Ошибки в прогнозировании спроса и планировании закупок.</p> <p>Отсутствие ротации запасов (принцип FIFO не соблюдается).</p> <p>Изменение меню без корректировки заявок на закупку.</p> <p>Недостаточный контроль сроков годности скоропортящихся продуктов.</p> <p>Меры по предотвращению:</p> <p>Внедрить систему учёта с отслеживанием сроков годности и автоматическим оповещением о приближении истечения срока.</p> <p>Регулярно актуализировать нормы расхода с учётом изменений в меню и загрузке.</p> <p>Обучить персонал правилам ротации и оформления заявок.</p> <p>Использовать цифровые инструменты планирования (ERP-системы, электронные заявки).</p> <p>Проводить ежемесячные мини-инвентаризации по скоропортящимся позициям.</p>	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 502 с - 978-5-534-15142-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585632> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 396 с - 978-5-534-15237-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584294> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. Автюхова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 220 с - 978-5-534-17356-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585108> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. - Москва: Юрайт, 2026. - 751 с - 978-5-534-14187-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588429> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Москва: Юрайт, 2026. - 444 с - 978-5-534-16404-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588100> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов. - Москва: Юрайт, 2026. - 280 с - 978-5-534-12384-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586740> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Волкова, А. С. Антикризисное управление персоналом: учебник для вузов / А. С. Волкова, М. М. Кудаева. - Москва: Юрайт, 2026. - 170 с - 978-5-534-15236-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588995> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)
2. <https://bd.wciom.ru/> - Всероссийский центр социологических исследований (ВЦИОМ)

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.gov.ru> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)
2. <https://regulation.gov.ru> - Федеральный портал проектов нормативных правовых актов
3. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. 1С:ERP Управление предприятием 2;
2. 1С-Рарус: Управление рестораном, редакция 3 (работает на платформе 8.2);
3. 1С:Предприятие 8. Общепит;
4. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
5. 1С-Битрикс: "Управление сайтом";

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ

Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения