

Документы 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)
«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ГОСТИНИЧНОМ И
РЕСТОРАННОМ ДЕЛЕ»**

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: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Афанасьева Е. П.

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 - является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Провести внутренний аудит гостиницы на соответствие ресурсных и технологических параметров установленным стандартам, идентифицировать отклонения и разработать корректирующие мероприятия с документальным оформлением;
- На основе поступивших жалоб гостей ресторана организовать мониторинг качества сервис-процессов, применить статистический анализ (диаграмму Парето) для выявления основной проблемы и сформировать план улучшений;
- Оценить готовность отеля к сертификации по ГОСТ Р 53423, выявить потенциальные риски несоответствия, предложить методы их контроля и составить поэтапный план подготовки к сертификации.

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 Способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Осуществлять мониторинг качества процесса сервиса

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

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 Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Методикой оценки и анализа эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 6.

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, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Управление качеством	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Управление качеством
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, Основы индустрии гостеприимства, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Управление качеством, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Управление качеством, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса

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)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Шестой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

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. Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	42	1	1	40
Тема 1.1. Стандартизация и методы управления качеством сервисных процессов в предприятиях гостеприимства	42	1	1	40
Раздел 2. Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	47,85	1	1	45,85
Тема 2.1. Подтверждение соответствия и разрешительные процедуры в гостиничном и ресторанном бизнесе	47,85	1	1	45,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование

Промежуточная аттестация	Зачет
--------------------------	-------

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	Тестирование	Зачет
2	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	<p>Выберите один правильный ответ.</p> <p>Какой метод контроля качества ресурсов (продуктов питания) в ресторане позволяет оценить их соответствие нормативным требованиям по органолептическим показателям?</p> <p>А инструментальный (приборный) Б органолептический В лабораторный химический Г радиологический Д статистический</p>		ПК-3
Ответ:		Б	
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой документ регламентирует основные требования к качеству процессов обслуживания в гостиницах в Российской Федерации?</p> <p>А) СанПиН 2.1.2.2645-10 Б) ГОСТ Р 53423 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения» В) ИСО 9001:2015 Г) Технический регламент Таможенного союза Д) Федеральный закон «О защите прав потребителей»</p>		ПК-3
Ответ:		Б	
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой принцип стандартизации является основополагающим при разработке стандартов качества в гостинично-ресторанном бизнесе в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»?</p> <p>А) обязательность применения Б) добровольность применения В) запрет на использование международных стандартов Г) исключительно отраслевой характер Д) однократность использования</p>		ПК-3
Ответ:		Б	
4	<p>Установите соответствие</p> <p>Соотнесите вид контроля качества с его характеристикой и объектом контроля.</p> <p>Вид контроля:</p> <p>1. Входной контроль ресурсов 2. Операционный контроль процесса 3. Приемочный контроль готовой продукции 4. Мониторинг удовлетворённости гостей</p> <p>Характеристика и объект контроля:</p> <p>А. Проверка соблюдения технологии на этапе приготовления блюда Б. Оценка готового блюда перед подачей гостю В. Проверка качества поступающих продуктов и материалов Г. Сбор и анализ отзывов и жалоб после оказания услуги</p>		ПК-3
Ответ:		1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	

5	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между показателем качества сервис-процесса и методом его измерения/оценки</p> <p>Показатель качества:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Время ожидания заказа в ресторане 2. Температура подаваемого горячего блюда 3. Санитарное состояние кухонного инвентаря 4. Уровень шума в зале гостиницы Г. Шумомер (инструментальный метод) <p>Метод оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Визуальный осмотр чистоты посуды и столов Б. Хронометраж от момента заказа до подачи В. Измерение температуры контактным термометром Г. Шумомер (инструментальный метод) <p>Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г</p>	ПК-3
6	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильном порядке этапы контроля качества обслуживания гостя в ресторане при заказе блюд (от начала к завершению).</p> <ol style="list-style-type: none"> А) Проверка правильности оформления заказа в системе Б) Контроль времени приготовления блюда на кухне В) Входной контроль качества продуктов перед началом смены Г) Органолептическая оценка готового блюда перед подачей Д) Сбор обратной связи от гостя после приёма пищи <p>Ответ: В → А → Б → Г → Д</p>	ПК-3
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, как осуществляется мониторинг качества процесса обслуживания в гостинице (например, на ресепшн или в службе горничных). Укажите не менее трёх методов контроля, применяемых ресурсов и приведите примеры фиксации результатов</p> <p>Ответ: Мониторинг качества обслуживания в гостинице включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наблюдение (аудит) – проверка соблюдения стандартов приветствия, скорости регистрации, внешнего вида персонала, чистоты номеров; результаты фиксируются в чек-листах. – Опросы гостей – анкетирование или онлайн-оценка по критериям (чистота, отзывчивость, комфорт), данные заносятся в CRM-систему. – Анализ жалоб и предложений – регистрация каждого обращения в журнале, классификация по типам нарушений, расчёт индекса удовлетворённости. <p>Дополнительно может применяться метод «тайный гость» и контрольные закупки. Контролируемые ресурсы включают состояние номерного фонда, работу инженерных систем, наличие расходных материалов.</p>	ПК-3
8	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте алгоритм действий персонала при выявлении несоответствия параметров технологического процесса (например, температура подаваемого супа составляет +45 °С при норме не ниже +65 °С). Укажите шаги от обнаружения до устранения и документирования</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обнаружение – официант фиксирует отклонение термометром и немедленно сообщает шеф-повару. 2. Остановка подачи – блюдо снимается с раздачи, не допускается подача гостю. 3. Анализ причины – проверка температуры на линии раздачи, исправности оборудования, времени хранения. 4. Корректировка – повторный подогрев до нормы или замена порции. 5. Повторный контроль – измерение температуры перед подачей, фиксация в технологическом журнале. 6. Запись в журнале брака – указание времени, причины, принятых мер и ответственного лица. 7. Информирование руководителя – при систематических отклонениях проводится внеплановый инструктаж. 	ПК-3
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель используется для оценки эффективности использования номерного фонда гостиницы?</p> <ol style="list-style-type: none"> А) средняя цена номера Б) загрузка номерного фонда В) выручка от дополнительных услуг Г) фондоотдача Д) производительность труда <p>Ответ: Б</p>	ПК-4
10	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой из перечисленных показателей характеризует рентабельность деятельности ресторана при гостинице?</p> <ol style="list-style-type: none"> А) оборачиваемость мест Б) средний чек В) рентабельность продаж Г) коэффициент текущей ликвидности Д) доля рынка 	ПК-4

	Ответ:	В	
11	<p>Установите соответствие</p> <p>Соотнесите экономический показатель с его характеристикой и областью применения в гостиничном бизнесе.</p> <p>Экономический показатель:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RevPAR (доход на доступный номер) 2. ADR (средняя цена номера) 3. ROS (рентабельность продаж) 4. Загрузка (Occupancy Rate) <p>Характеристика и область применения:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Отношение чистой прибыли к выручке от реализации услуг Б. Показатель, отражающий среднюю стоимость реализованного номера В. Комплексный показатель эффективности использования номерного фонда Г. Доля реализованных номеров в общем объеме номерного фонда 		ПК-4
	Ответ:	1-В, 2-Б, 3-А, 4-Г	
12	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы анализа экономической эффективности внедрения новой системы контроля качества в гостинице.</p> <ol style="list-style-type: none"> А) Расчёт затрат на внедрение системы контроля качества Б) Оценка экономического эффекта от снижения числа жалоб и повышения загрузки В) Определение целей и показателей эффективности (KPI) Г) Сравнение фактических и плановых показателей, корректировка Д) Принятие решения о внедрении или доработке системы 		ПК-4
	Ответ:	В → А → Б → Г → Д	
13	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите методику расчёта показателя RevPAR (доход на доступный номер). Приведите пример расчёта и укажите, как этот показатель используется для оценки эффективности деятельности гостиницы.</p>		ПК-4
	Ответ:	$RevPAR = (\text{Общая выручка от продажи номеров}) / (\text{Общее количество номеров, доступных для продажи за период})$, или $RevPAR = ADR \times Occupancy Rate$.	
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите систему экономических показателей для оценки эффективности работы ресторана при гостинице. Опишите не менее четырёх показателей, порядок их расчёта и интерпретацию</p>		ПК-4
	Ответ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Средний чек = Выручка / Количество гостей. Отражает среднюю сумму покупки на одного посетителя. 2. Оборачиваемость места = Количество гостей / (Количество посадочных мест × Количество дней). Показывает интенсивность использования зала. 3. Рентабельность продаж (ROS) = Чистая прибыль от ресторана / Выручка × 100%. Характеризует долю прибыли в каждом рубле выручки. 4. Доля выручки ресторана в общей выручке гостиницы = Выручка ресторана / Общая выручка гостиницы × 100%. Позволяет оценить вклад ресторана в совокупный доход. 5. Food cost (себестоимость продуктов) = Затраты на продукты / Выручка от продажи блюд × 100%. Контрольный показатель эффективности управления запасами и ценообразования. 	
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок анализа экономической эффективности внедрения стандартов качества в гостиничном предприятии. Какие затраты и результаты должны быть учтены?</p>		ПК-4
	Ответ:	<p>Анализ эффективности внедрения стандартов качества включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Учёт затрат – прямые (обучение персонала, разработка и внедрение документации, закупка оборудования для контроля) и косвенные (время персонала на адаптацию). 2. Учёт результатов (выгод) – снижение числа жалоб и возвратов, повышение лояльности гостей, рост повторных бронирований, увеличение средней цены номера за счёт повышения категории, сокращение потерь от брака и перерасхода ресурсов. 3. Расчёт экономического эффекта – сопоставление дополнительных доходов и сэкономленных средств с произведёнными затратами ($ROI = (\text{Эффект} - \text{Затраты}) / \text{Затраты} \times 100\%$). 4. Анализ качественных изменений – улучшение репутации, рост удовлетворённости персонала, повышение конкурентоспособности. <p>Результаты оформляются в виде отчёта с рекомендациями по масштабированию стандартов.</p>	

2. Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой орган правомочен выдавать сертификат соответствия на услуги гостиничного бизнеса в системе обязательной сертификации?</p> <ol style="list-style-type: none"> А) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзор) Б) Орган по сертификации, аккредитованный в национальной системе аккредитации В) Саморегулируемая организация Г) Министерство экономического развития РФ Д) Торгово-промышленная палата 		ПК-3

	Ответ: Б	
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какое условие является обязательным для получения лицензии на деятельность по оказанию гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством РФ?</p> <p>А) Наличие сертификата системы менеджмента качества ИСО 9001 Б) Наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии помещений требованиям В) Членство в ассоциации отелей Г) Заключение договора с туроператором Д) Прохождение добровольной классификации «звёзды»</p>	ПК-3
	Ответ: Б	
3	<p>Установите соответствие</p> <p>Соотнесите вид подтверждения соответствия с его основными характеристиками и объектами в гостинично-ресторанной сфере.</p> <p>Вид подтверждения соответствия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обязательная сертификация 2. Добровольная сертификация 3. Декларирование соответствия 4. Классификация «звёзды» <p>Характеристика и объекты:</p> <p>А. Проводится по инициативе предприятия для повышения конкурентоспособности Б. Подтверждение безопасности для жизни и здоровья, объекты определены перечнем Правительства В. Заявитель самостоятельно принимает декларацию на основе собственных доказательств Г. Подтверждение категории средства размещения по установленным критериям</p>	ПК-3
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
4	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Установите последовательность действий при проведении сертификации гостиничной услуги (от подачи заявки до получения сертификата).</p> <p>А) Инспекционный контроль за сертифицированной услугой Б) Проведение проверки (оценка соответствия) аккредитованной лабораторией/экспертом В) Подача заявки в орган по сертификации Г) Принятие решения о выдаче сертификата и регистрация Д) Анализ результатов проверки и оформление акта</p>	ПК-3
	Ответ: В → Б → Д → Г → А	
5	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок лицензирования гостиничной деятельности в Российской Федерации. Укажите основные этапы, перечень необходимых документов и контролирующие органы</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Лицензирование гостиничных услуг в РФ регулируется постановлением Правительства (перечень видов деятельности, на которые требуются лицензии). Порядок включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подача заявления в лицензирующий орган (региональное управление Роспотребнадзора или уполномоченный орган). 2. Предоставление пакета документов: копии учредительных документов, санитарно-эпидемиологическое заключение, заключение пожарной инспекции, документы на помещения, сведения о квалификации персонала. 3. Проверка заявителя на соответствие лицензионным требованиям (выездная или камеральная). 4. Принятие решения о выдаче лицензии или отказе (в течение 45 рабочих дней). 5. Выдача лицензии сроком на 5 лет с возможностью продления. <p>Контроль за соблюдением лицензионных требований осуществляют Роспотребнадзор и органы пожарного надзора.</p>	
6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Какие параметры технологических процессов в ресторанном бизнесе подлежат обязательному контролю при сертификации услуг общественного питания? Назовите не менее пяти параметров и укажите нормативные документы, на которые ссылаются при оценке</p>	ПК-3
	<p>Ответ: При сертификации ресторанных услуг контролируются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Температура хранения и приготовления продуктов (СанПиН 2.3.2.1324-03). 2. Сроки годности и условия хранения полуфабрикатов (технические регламенты Таможенного союза). 3. Санитарное состояние оборудования и инвентаря (СанПиН 2.3.6.1079-01). 4. Время ожидания и подачи блюд (ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания»). 5. Масса порций и выход блюд (технологические карты и сборники рецептов). 6. Безопасность используемой посуды и упаковки (ТР ТС 005/2011, 010/2011). 7. Квалификация персонала (профессиональные стандарты). 	
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите схему контроля качества используемых ресурсов (продуктов питания, оборудования, моющих средств) в рамках подготовки гостиничного ресторана к сертификации. Опишите, какие методы контроля применяются на каждом этапе и как документируются результаты</p>	ПК-3

	<p>Ответ:</p> <p>Схема контроля ресурсов включает три этапа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Входной контроль (при приёмке продуктов): проверка сопроводительных документов (сертификаты, декларации); органолептическая оценка качества; выборочный лабораторный анализ (по показателям безопасности). Результаты фиксируются в журнале входного контроля. 2. Операционный контроль (в процессе хранения и приготовления): мониторинг температуры в холодильных камерах (ежедневно, журнал регистрации); контроль сроков годности (маркировка, этикетаж); проверка исправности оборудования (технические осмотры, журнал учета). 3. Итоговый контроль перед подачей (соблюдение технологических карт, весовой контроль порций). <p>Для моющих средств – контроль концентрации и смываемости, фиксация в журнале санитарной обработки. Все данные систематизируются для предъявления сертификационной комиссии.</p>	
8	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой экономический эффект даёт получение гостиницей сертификата соответствия более высокой категории («звезды»)?</p> <p>А) снижение налоговой нагрузки Б) возможность повышения средних цен на размещение (ADR) В) освобождение от обязательной сертификации Г) сокращение штата сотрудников Д) автоматическое получение лицензии</p> <p>Ответ: Б</p>	ПК-4
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель позволяет оценить экономическую эффективность затрат на сертификацию услуг ресторана?</p> <p>А) срок окупаемости затрат на сертификацию Б) коэффициент автономии В) оборачиваемость дебиторской задолженности Г) доля заёмного капитала Д) коэффициент текущей ликвидности</p> <p>Ответ: А</p>	ПК-4
10	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Как изменение уровня качества обслуживания влияет на экономические показатели гостиницы в долгосрочной перспективе?</p> <p>А) приводит к росту числа повторных бронирований и увеличению RevPAR Б) не оказывает влияния на финансовые результаты В) всегда приводит к снижению прибыли из-за роста затрат Г) влияет только на показатель ADR Д) влияет исключительно на операционные расходы</p> <p>Ответ: А</p>	ПК-4
11	<p>Установите соответствие</p> <p>Соотнесите затраты гостиницы на обеспечение качества с их экономической классификацией.</p> <p>Статья затрат:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Затраты на обучение персонала стандартам качества 2. Затраты на проведение сертификации 3. Аренда помещения для ресторана 4. Затраты на продукты питания в зависимости от загрузки <p>Классификация затрат:</p> <p>А. Постоянные затраты Б. Переменные затраты В. Инвестиционные затраты (капитальные вложения) Г. Операционные затраты на обеспечение качества</p> <p>Ответ: 1-Г, 2-Г, 3-А, 4-Б</p>	ПК-4
12	<p>Установите соответствие</p> <p>Соотнесите экономический результат от внедрения стандартов качества с соответствующим показателем эффективности.</p> <p>Экономический результат:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рост выручки от номеров за счёт повышения цены 2. Увеличение числа реализованных номеров 3. Снижение операционных расходов на устранение недостатков 4. Повышение общей эффективности использования номерного фонда <p>Показатель эффективности:</p> <p>А. Рост ADR Б. Рост Occupancy Rate В. Снижение затрат на качество Г. Рост RevPAR</p> <p>Ответ: 1-Г, 2-Г, 3-А, 4-Б</p>	ПК-4

13	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы экономического обоснования решения о прохождении добровольной сертификации гостиницы.</p> <p>А) Оценка затрат на подготовку и прохождение сертификации Б) Прогноз дополнительных доходов от повышения категории и роста цен В) Анализ рыночной ситуации и конкурентных преимуществ сертифицированных отелей Г) Расчёт чистой приведённой стоимости (NPV) или срока окупаемости проекта Д) Принятие решения о целесообразности сертификации</p>	ПК-4
	<p>Ответ: В → А → Б → Г → Д</p>	
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите методику оценки экономической эффективности затрат на лицензирование и сертификацию гостиницы. Какие показатели используются и как интерпретируются результаты?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Оценка эффективности затрат на лицензирование и сертификацию включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расчёт совокупных затрат – прямые (госпошлины, оплата услуг органов по сертификации, лабораторные исследования) и косвенные (время персонала, подготовка документации). 2. Оценку экономических выгод – рост ADR и RevPAR за счёт повышения категории, увеличение загрузки, снижение рисков штрафов и судебных исков, повышение лояльности гостей. 3. Расчёт показателей эффективности: Срок окупаемости = Затраты / Годовой прирост чистой прибыли. $ROI = (\text{Прирост прибыли} - \text{Затраты}) / \text{Затраты} \times 100\%$. 4. Сравнительный анализ – сопоставление показателей с конкурентами, имеющими сертификаты. <p>Результат интерпретируется: если срок окупаемости не превышает 2–3 лет, а ROI положительный, решение экономически обосновано.</p>	
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте систему экономических показателей для мониторинга эффективности деятельности ресторана при гостинице после получения сертификата качества. Опишите не менее четырёх показателей, методику их расчёта и управленческие решения на их основе.</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Система показателей для мониторинга включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Динамика выручки – сравнение выручки до и после сертификации по месяцам/кварталам. Рост свидетельствует о положительном влиянии сертификата. 2. Динамика среднего чека – рассчитывается как отношение выручки к числу гостей. Позволяет оценить, готовы ли гости платить больше за сертифицированное качество. 3. Доля повторных посещений – рассчитывается на основе базы гостей. Рост говорит о повышении лояльности. 4. Индекс удовлетворённости гостей (CSI) – на основе опросов. Позволяет связать качество с экономическими результатами. 5. Соотношение затрат на качество и выручки – контроль, чтобы затраты на поддержание сертификата не превышали экономический эффект. <p>Управленческие решения: при росте всех показателей – масштабирование стандартов; при снижении – пересмотр процедур контроля качества и дополнительное обучение персонала.</p>	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет шестой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Дайте определение понятия «качество услуги» применительно к гостиничному предприятию.</p> <p>Перечислите основные группы показателей качества гостиничных услуг и охарактеризуйте методы их оценки</p>	<p>ПК-3</p>	
	<p>Ответ:</p> <p>Качество гостиничной услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности гостя.</p> <p>Основные группы показателей:</p> <p>Назначение – комфортность номера, наличие удобств. Надёжность – точность выполнения заявок, соблюдение сроков. Безопасность – пожарная, санитарная, информационная. Эстетичность – дизайн интерьеров, внешний вид персонала. Эргономичность – удобство мебели, освещения. Социальная адресность – соответствие категории гостя.</p> <p>Методы оценки: органолептический (осмотр), инструментальный (замеры параметров), социологический (опросы), экспертный (аудит). Результаты фиксируются в чек-листах и отчётах.</p>		
2	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Опишите систему менеджмента качества (СМК) гостиницы на основе стандарта ISO 9001. Какие основные элементы реализуются в СМК и как они помогают контролировать качество обслуживания?</p>	<p>ПК-3</p>	

	<p>Ответ: СМК на основе ISO 9001 базируется на процессном подходе: деятельность рассматривается как сеть взаимосвязанных процессов (бронирование, заселение, уборка, питание и др.). Основные элементы: Документирование – политика и цели в области качества, руководство по качеству, процедуры, технологические карты, журналы контроля. Ответственность руководства – определение политики, ресурсов, проведение анализа СМК. Управление ресурсами – персонал (квалификация, обучение), инфраструктура (здания, оборудование), рабочая среда. Жизненный цикл услуг – планирование, предоставление, идентификация и прослеживаемость, управление несоответствиями. Измерение, анализ и улучшение – мониторинг удовлетворённости гостей, внутренние аудиты, корректирующие и предупреждающие действия. Реализация СМК позволяет систематически выявлять отклонения, анализировать причины и предотвращать повторение, что повышает стабильность качества.</p>	
3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие статистические методы управления качеством могут применяться для анализа и контроля сервис-процессов в гостинично-ресторанном бизнесе? Приведите примеры их использования.</p> <p>Ответ: Статистические методы позволяют выявлять причины отклонений и управлять процессами на основе данных: Диаграмма Парето – используется для распределения жалоб по видам, чтобы выявить основные проблемы (например, 80% жалоб связано с долгим заселением и шумом). Контрольные карты Шухарта – отслеживают изменчивость времени обслуживания на ресепшн, чтобы вовремя заметить выход процесса за контрольные границы. Причинно-следственная диаграмма (Исикавы) – помогает систематизировать возможные причины низкого качества (недостаточная квалификация персонала, износ оборудования, сбой в поставках). Эти методы применяются при мониторинге, анализе и принятии решений по улучшению качества.</p>	ПК-3
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите процедуру контроля качества обслуживания в ресторане гостиницы с применением метода «тайный гость». Какие аспекты обслуживания оцениваются и как результаты используются для улучшения качества?</p> <p>Ответ: «Тайный гость» – метод независимой оценки качества, при котором специально обученный человек посещает ресторан как обычный гость и оценивает обслуживание по заранее разработанным критериям. Оцениваются: внешний вид и поведение персонала (опрятность, приветствие, знание меню); скорость и точность обслуживания (время принятия заказа, подачи блюд, счёта); качество блюд (вкус, температура, подача, соответствие описанию); чистота зала, посуды, столовых приборов; решение нестандартных ситуаций. Результаты фиксируются в отчёте с баллами и комментариями. На основе отчёта проводятся: обучение персонала, корректировка стандартов, внедрение предупреждающих мероприятий.</p>	ПК-3
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос В чём заключается роль стандартизации в управлении качеством гостиничных и ресторанных услуг? Перечислите основные категории стандартов и приведите примеры их применения</p> <p>Ответ: Стандартизация устанавливает единые требования к услугам, процессам и ресурсам, обеспечивая их безопасность, качество и сопоставимость. Категории стандартов: Международные – ISO 9001 (менеджмент качества), ISO 14001 (экологический менеджмент). Национальные (ГОСТ Р) – ГОСТ Р 53423 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения», ГОСТ 30389 «Услуги общественного питания». Отраслевые – правила классификации гостиниц, санитарные правила (СанПиН). Стандарты организации (СТО) – внутренние регламенты гостиницы (процедуры уборки, приветствия, работы с жалобами). Применение стандартов позволяет унифицировать процессы, облегчить контроль и повысить доверие потребителей.</p>	ПК-3
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Дайте определение сертификации услуг. В чём отличие обязательной сертификации от добровольной? Приведите примеры объектов сертификации в гостиничном и ресторанным бизнесе</p> <p>Ответ: Сертификация – процедура подтверждения соответствия услуги установленным требованиям, проводимая третьей стороной (органом по сертификации). Обязательная сертификация проводится для услуг, включённых в перечень, утверждённый Правительством РФ, и направлена на обеспечение безопасности (услуги общественного питания по безопасности продуктов, гостиничные услуги по пожарной и санитарной безопасности). Результат – сертификат соответствия или декларация. Добровольная сертификация проводится по инициативе исполнителя для повышения конкурентоспособности (сертификация на соответствие ГОСТ Р, классификация гостиниц по системе «звёзд», сертификация системы менеджмента качества ISO 9001).</p>	ПК-3

7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите порядок проведения сертификации гостиничных услуг в Российской Федерации. Какие этапы включает процедура и какие документы требуются?</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Порядок сертификации гостиничных услуг (согласно системе ГОСТ Р) включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подача заявки в аккредитованный орган по сертификации с приложением копий учредительных документов, сведений о материально-технической базе, перечня услуг. 2. Рассмотрение заявки – заключение договора, определение схемы сертификации. 3. Оценка соответствия – выездная проверка экспертами: осмотр помещений, оборудования, проверка документации (стандарты, правила, журналы), собеседование с персоналом, при необходимости – лабораторные исследования. 4. Анализ результатов – составление акта и заключения эксперта. 5. Принятие решения о выдаче сертификата или отказе. 6. Регистрация сертификата в реестре. 7. Инспекционный контроль – периодические проверки соблюдения требований в течение срока действия сертификата (обычно 1–3 года). 	
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое лицензирование гостиничной деятельности? Какие лицензионные требования установлены в РФ и какие органы выдают лицензию?</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Лицензирование – выдача специального разрешения (лицензии) на осуществление видов деятельности, подлежащих обязательному лицензированию. Основные лицензионные требования:</p> <p>наличие зданий, помещений, оборудования, соответствующих санитарным, противопожарным и строительным нормам;</p> <p>наличие системы внутреннего контроля качества;</p> <p>квалифицированный персонал;</p> <p>соблюдение правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных Правительством.</p> <p>Лицензионные органы: Роспотребнадзор и МЧС (пожарный надзор) – они выдают санитарно-эпидемиологические и пожарные заключения, на основании которых лицензия выдается уполномоченным органом.</p>	
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите методику расчёта показателя RevPAR (доход на доступный номер). Как этот показатель используется для оценки эффективности деятельности гостиницы?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: $RevPAR (Revenue\ Per\ Available\ Room) = (Общая\ выручка\ от\ продажи\ номеров) / (Общее\ количество\ номеров,\ доступных\ для\ продажи\ за\ период),$ или $RevPAR = ADR \times Occupancy\ Rate.$</p> <p>Показатель используется для:</p> <p>сравнения эффективности работы гостиницы с конкурентами;</p> <p>оценки влияния ценовой политики и загрузки на финансовый результат;</p> <p>принятия управленческих решений по оптимизации тарифов и маркетинговых активностей.</p>	
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как изменение уровня качества обслуживания влияет на экономические показатели гостиницы в долгосрочной перспективе? Какие показатели эффективности следует использовать для оценки?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Повышение качества обслуживания в долгосрочной перспективе приводит к:</p> <p>росту числа повторных бронирований и увеличению загрузки (Occupancy Rate);</p> <p>возможности повышения средней цены номера (ADR);</p> <p>росту RevPAR;</p> <p>снижению затрат на устранение недостатков (cost of poor quality);</p> <p>повышению лояльности гостей и улучшению репутации.</p> <p>Для оценки эффективности следует использовать:</p> <p>$ROI = (Прирост\ прибыли - Затраты\ на\ качество) / Затраты\ на\ качество \times 100\%;$</p> <p>срок окупаемости затрат на внедрение стандартов качества;</p> <p>динамику выручки и рентабельность продаж (ROS)</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	<p>Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.</p>	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. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии: учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. - 6-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 383 с - 978-5-534-17047-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584923> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 399 с - 978-5-534-18219-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587605> (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. <https://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)
2. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

Ресурсы «Интернет»

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

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. МойОфис Стандартный 2.;
2. Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия Про);
3. Мой офис;

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
--	--