

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 12:46:51  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ»**

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: 4 з.е.  
в академических часах: 144 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 - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Разработать и внедрить систему корректирующих мероприятий по повышению качества гостиничных услуг на основе анализа жалоб потребителей и обратной связи от заинтересованных сторон;
- Организовать управление сервисной деятельностью ресторана в период пиковой загрузки, включая перераспределение обязанностей, адаптацию технологии обслуживания и внедрение чек-листов контроля;
- Создать систему контроля критических параметров технологических процессов и ресурсов (сырьё, оборудование, персонал) в кофейне отеля с определением нормативов и процедур устранения отклонений.

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

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

*Знать:*

ОПК-2.1/Зн1 Базовые функции управления (планирование, организация, мотивация, контроль) применительно к сервисным процессам гостиниц и ресторанов; нормативно-правовую базу, регламентирующую сервисную деятельность в сфере гостеприимства; методы распределения задач и ресурсов между службами гостиничного комплекса.

*Уметь:*

ОПК-2.1/Ум1 Организовывать работу департаментов (служб) для достижения операционных целей; применять управленческие инструменты для координации взаимодействия между подразделениями; оперативно корректировать планы при изменении внешних и внутренних условий (загрузка, кадровые сдвиги, обратная связь гостей).

*Владеть:*

ОПК-2.1/Нв1 Навыками постановки задач сотрудникам и контроля их исполнения; методами оценки эффективности сервисных процессов и принятия корректирующих решений; технологиями оперативного управления в стандартных и нестандартных ситуациях обслуживания.

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

*Знать:*

ОПК-3.1/Зн1 Критерии качества гостиничных и ресторанных услуг (стандарты, нормативы, требования потребителей); модели систем менеджмента качества (СМК) и методы оценки удовлетворённости гостей; подходы к управлению качеством на всех этапах предоставления услуги (от приёма заявки до пост-сервиса).

*Уметь:*

ОПК-3.1/Ум1 Внедрять и поддерживать стандарты качества в повседневной работе служб; анализировать жалобы и предложения гостей, выявлять «узкие места» в процессах; разрабатывать планы улучшения качества и контролировать их выполнение.

*Владеть:*

ОПК-3.1/Нв1 Навыками проведения внутренних аудитов качества и составления отчётности; методами сбора и интерпретации обратной связи от потребителей и заинтересованных сторон; приёмами обеспечения стабильности сервиса при изменении загрузки и кадрового состава.

ПК-1 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

*Знать:*

ПК-1.2/Зн1 Состав и структуру материально-технических, трудовых и информационных ресурсов гостиничного комплекса; принципы бюджетирования и нормирования затрат по службам; требования профессионального стандарта к управлению ресурсами и текущей деятельностью.

*Уметь:*

ПК-1.2/Ум1 Планировать потребность в ресурсах (персонал, оборудование, расходные материалы) с учётом сезонности и загрузки; распределять ресурсы между подразделениями для выполнения производственных заданий; контролировать использование ресурсов и при необходимости перераспределять их для повышения эффективности.

*Владеть:*

ПК-1.2/Нв1 Навыками ведения учёта и отчётности по использованию ресурсов; методами оптимизации текущих процессов (бережливое производство, стандартизация); технологиями оперативного взаимодействия с руководителями служб при решении ресурсных вопросов.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 7.

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

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Основы менеджмента, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Учебная практика: ознакомительная практика, Философия	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		

ОПК-3.1 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: проектно-технологическая практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-1 - Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Введение в специальность, Гостиничное дело, Консультационный проект, Производственная практика: организационно-управленческая практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Организация и управление производством, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление гостиничным предприятием

#### 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
Седьмой семестр	144	4	4	2	2	2	0,3	103,7	Экзамен
Всего	144	4	4	2	2	2	0,3	103,7	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
<b>Раздел 1. Управление бизнес-процессами гостиниц</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>51</b>
Тема 1.1. Управление бизнес-процессами гостиницы: планирование, контроль качества и ресурсное обеспечение сервисной деятельности	53	1	1	51

<b>Раздел 2. Управление бизнес-процессами ресторанов</b>	<b>54,7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>52,7</b>
Тема 2.1. Управление бизнес-процессами ресторана и предприятий питания: организация обслуживания, управление качеством и текущая координация служб	54,7	1	1	52,7

### 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	Управление бизнес-процессами гостиниц	Тестирование	Экзамен
2	Управление бизнес-процессами ресторанов	Тестирование	Экзамен

### 6. Оценочные материалы текущего контроля

#### 1. Управление бизнес-процессами гостиниц Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один правильный ответ Какая функция управления реализуется при разработке графика заселения гостей на предстоящий месяц с учётом прогноза загрузки? а) мотивация б) организация в) планирование г) контроль	Ответ: в	ОПК-2
2	Выберите один правильный ответ Что из перечисленного относится к функции организации в сервисной деятельности гостиницы? а) проведение опроса гостей об удовлетворённости б) распределение обязанностей между горничными и портье в) установление системы премирования за отличные отзывы г) сравнение фактического времени заселения с нормативом	Ответ: б	
3	Установление соответствия Соотнесите функцию управления с конкретным действием в гостинице: Функция: 1. Планирование 2. Организация 3. Мотивация 4. Контроль Действие: А. Проверка чистоты номеров после уборки Б. Разработка стандарта приветствия гостя В. Составление сменного графика работы портье Г. Вручение лучшему сотруднику месяца премии	Ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А.	ОПК-2

4	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите этап управления сервисным процессом с его содержанием для службы приёма и размещения:</p> <p>Этап:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предварительное планирование</li> <li>2. Оперативная координация</li> <li>3. Контроль исполнения</li> <li>4. Анализ отклонений</li> </ol> <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Оценка времени регистрации каждого гостя</li> <li>Б. Прогноз количества прибытий на дату</li> <li>В. Уточнение с отделом бронирования статуса заезда</li> <li>Г. Сравнение фактической загрузки с плановой и поиск причин</li> </ol>	ОПК-2
Ответ:	1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г.	
5	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы организации работы горничной при заселении гостя (от начала до конца):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить наличие всех принадлежностей в номере</li> <li>2. Получить задание от супервайзера</li> <li>3. Провести влажную уборку и смену белья</li> <li>4. Подготовить тележку с инвентарём</li> <li>5. Доложить об окончании уборки</li> </ol>	ОПК-2
Ответ:	2 → 4 → 3 → 1 → 5	
6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, как функция мотивации может быть использована для повышения качества работы службы бронирования гостиницы. Приведите не менее двух конкретных инструментов.</p>	ОПК-2
Ответ:	<p>Мотивация персонала бронирования может включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>материальное стимулирование (бонус за количество успешно оформленных броней без ошибок);</li> <li>нематериальное (публичное признание лучшего сотрудника месяца, дополнительный выходной).</li> </ul> <p>Это повышает точность и скорость обработки заявок, улучшает взаимодействие с гостями.</p>	
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте план оперативного управления действиями администратора на стойке регистрации в час пик (одновременное прибытие 15 гостей). Какие управленческие решения и распределение задач вы предложите?</p>	ОПК-2
Ответ:	<p>заблаговременно подготовить ключи и регистрационные карты;</p> <p>назначить одного сотрудника для помощи с багажом, второго – для встречи организованных групп;</p> <p>использовать экспресс-регистрацию для постоянных гостей;</p> <p>при необходимости открыть дополнительную стойку.</p> <p>Контроль за временем ожидания – каждые 5 минут.</p>	
8	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой подход к оценке качества гостиничной услуги предполагает учёт мнения потребителей и заинтересованных сторон?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) нормативный</li> <li>б) экспертный</li> <li>в) социологический</li> <li>г) технологический</li> </ol>	ОПК-3
Ответ:	в	
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что из перечисленного является инструментом системы менеджмента качества (СМК) в гостинице?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) табель учёта рабочего времени</li> <li>б) карта контроля уборки номера</li> <li>в) прайс-лист на дополнительные услуги</li> <li>г) график отпусков персонала</li> </ol>	ОПК-3
Ответ:	б	
10	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите стандарт качества с его содержанием для гостиничных услуг:</p> <p>Стандарт качества:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система менеджмента качества (ИСО 9001)</li> <li>2. Классификация гостиниц</li> <li>3. Правила бытового обслуживания</li> <li>4. Стандарт операционных процедур</li> </ol> <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Требования к звукоизоляции и освещению номеров</li> <li>Б. Классификация гостиниц по уровню комфорта</li> <li>В. Порядок бронирования, проживания и выселения</li> <li>Г. Детализированная процедура приветствия гостя</li> </ol>	ОПК-3
Ответ:	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.	

11	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите этап контроля качества с его описанием для процесса уборки номеров:</p> <p>Этап:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Входной контроль</li> <li>2. Операционный контроль</li> <li>3. Выходной контроль</li> <li>4. Итоговый контроль</li> </ol> <p>Описание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Проверка убранного номера супервайзером</li> <li>Б. Оценка чистоты после завершения уборки</li> <li>В. Проверка качества моющих средств при поступлении</li> <li>Г. Контроль влажности и температуры во время уборки</li> </ol>	ОПК-3
Ответ:	1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б.	
12	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите действия при внедрении системы менеджмента качества в гостинице в правильной последовательности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка стандартов процедур</li> <li>2. Обучение персонала</li> <li>3. Анализ текущего уровня качества</li> <li>4. Внедрение системы и мониторинг</li> <li>5. Корректировка на основе обратной связи</li> </ol>	ОПК-3
Ответ:	3 → 1 → 2 → 4 → 5	
13	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите план мероприятий по повышению качества процесса регистрации заезда в гостинице на основе жалоб гостей на долгое ожидание. Какие стандарты и методы контроля вы внедрите?</p>	ОПК-3
Ответ:	<p>Провести хронометраж времени регистрации и выявить узкие места.</p> <p>Ввести стандарт: время регистрации не более 3 минут для индивидуального гостя.</p> <p>Внедрить предварительную регистрацию (онлайн-чек-ин).</p> <p>Обучить персонал работе в стрессовых ситуациях.</p> <p>Контролировать соблюдение стандарта через скрытых проверяющих и еженедельный отчет.</p>	
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, как можно оценить качество уборки номеров с точки зрения потребителя и заинтересованных сторон. Предложите конкретный инструмент сбора обратной связи и критерии оценки.</p>	ОПК-3
Ответ:	<p>Инструмент – опросник в номере с вопросами по 5-балльной шкале: чистота пола, свежесть белья, состояние сантехники, запах, аккуратность расстановки вещей.</p> <p>Заинтересованные стороны (владельцы, инвесторы) могут оценивать через выборочные проверки и анализ повторных жалоб.</p> <p>Критерии: средний балл выше 4,5 – отлично, ниже 3,5 – требуется пересмотр стандартов.</p>	
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите систему контроля качества уборки номеров в гостинице: какие стандарты, методы проверки и корректирующие действия вы предложите для обеспечения стабильно высокого уровня чистоты?</p>	ОПК-3
Ответ:	<p>Стандарты: детальный чек-лист уборки (смена белья, обработка сантехники, удаление пыли, пополнение принадлежностей) с указанием периодичности и допустимых отклонений.</p> <p>Методы контроля: ежедневная выборочная проверка супервайзером (не менее 10% номеров), использование фотофиксации результатов, а также скрытый мониторинг через систему «чистый номер» (контрольные точки).</p> <p>Реагирование на нарушения: немедленная повторная уборка, разбор причин (нехватка времени, ошибка сотрудника), дополнительное обучение, внесение корректировок в график или стандарты.</p>	
16	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что из перечисленного относится к управлению материально-техническими ресурсами службы размещения?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) составление графика работы портье</li> <li>б) заказ постельного белья и полотенца</li> <li>в) проведение тренинга по работе с CRM</li> <li>г) анализ финансовых показателей</li> </ol>	ПК-1
Ответ:	б	
17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель используется для оценки эффективности использования номерного фонда гостиницы?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) средняя цена номера</li> <li>б) загрузка (occupancy)</li> <li>в) оборачиваемость персонала</li> <li>г) количество жалоб</li> </ol>	ПК-1
Ответ:	б	

18	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите вид ресурса с примером его управления в гостинице:</p> <p>Ресурс:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Трудовые</li> <li>2. Материальные</li> <li>3. Финансовые</li> <li>4. Информационные</li> </ol> <p>Пример управления:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Обновление системы бронирования</li> <li>Б. Проведение инструктажа для горничных</li> <li>В. Контроль расхода моющих средств</li> <li>Г. Составление бюджета на ремонт номеров</li> </ol>	ПК-1
	<p>Ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А.</p>	
19	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите должностные обязанности с руководителем департамента в гостинице (по ПС 282н):</p> <p>Должность:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управляющий гостиницей</li> <li>2. Руководитель службы приёма</li> <li>3. Менеджер по хозяйственной части</li> <li>4. Супервайзер горничных</li> </ol> <p>Основная обязанность:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Контроль качества уборки и состояния номеров</li> <li>Б. Стратегическое планирование и общее руководство</li> <li>В. Координация работы портье и бронирования</li> <li>Г. Обеспечение инвентарём и расходными материалами</li> </ol>	ПК-1
	<p>Ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А.</p>	
20	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы управления текущей деятельностью отдела продаж гостиницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка плана продаж на месяц</li> <li>2. Анализ выполнения плана</li> <li>3. Мониторинг конкурентов и спроса</li> <li>4. Распределение квот между менеджерами</li> <li>5. Корректировка стратегии на основе анализа</li> </ol>	ПК-1
	<p>Ответ: 3 → 1 → 4 → 2 → 5</p>	
21	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите последовательность действий при управлении ресурсами в случае внезапного увеличения загрузки гостиницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оценка дополнительной потребности в персонале и белье</li> <li>2. Принятие решения о привлечении временных сотрудников</li> <li>3. Перераспределение существующих ресурсов</li> <li>4. Контроль выполнения плана загрузки</li> <li>5. Анализ причин повышенного спроса</li> </ol>	ПК-1
	<p>Ответ: 5 → 1 → 3 → 2 → 4</p>	
22	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок управления запасами расходных материалов (туалетные принадлежности, канцтовары) в службе хозяйственного обеспечения гостиницы. Какие методы контроля и нормирования вы примените?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: Определение нормативов расхода на номер в сутки. Ведение учёта выдачи со склада по заявкам. Проведение ежемесячной инвентаризации. Использование системы "min-max" для автоматического заказа при достижении минимума. Анализ отклонений и выявление причин перерасхода.</p>	
23	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте план оперативного управления деятельностью отдела бронирования в период высокого сезона. Какие ресурсы (кадровые, технические) потребуются перераспределить?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: Увеличить количество операторов в часы пик (график 2/2). Подключить дополнительный телефонный номер и онлайн-чат. Обучить сотрудников работе с новыми системами распределения. Ввести систему приоритетов для VIP-гостей. Организовать еженедельные планерки для корректировки плана загрузки.</p>	

## 2. Управление бизнес-процессами ресторанов Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	

1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какая функция управления реализуется при составлении графика выхода на работу поваров и официантов в ресторане?</p> <p>а) контроль б) планирование в) мотивация г) организация</p> <p>Ответ: г</p>	ОПК-2
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что из перечисленного является элементом контроля в управлении ресторанным сервисом?</p> <p>а) разработка нового фирменного блюда б) сравнение фактического времени подачи заказа с нормативом в) проведение тренинга по обслуживанию для официантов г) определение бюджета на закупку продуктов</p> <p>Ответ: б</p>	ОПК-2
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какая функция управления включает в себя информирование персонала о целях ресторана и создание условий для их достижения?</p> <p>а) организация б) мотивация в) координация г) планирование</p> <p>Ответ: а</p>	ОПК-2
4	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Соотнесите вид управленческого решения в ресторане с соответствующей функцией:</p> <p>Решение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Утверждение меню на сезон</li> <li>2. Назначение ответственного за приёмку продуктов</li> <li>3. Проверка температуры подачи блюд</li> <li>4. Разработка системы премирования официантов за скорость обслуживания</li> </ol> <p>Функция:</p> <p>А. Контроль Б. Планирование В. Организация Г. Мотивация</p> <p>Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г</p>	ОПК-2
5	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы планирования загрузки ресторана на предстоящую неделю:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление прогноза количества гостей по дням</li> <li>2. Расчёт потребности в продуктах и полуфабрикатах</li> <li>3. Анализ данных прошлых периодов и предстоящих событий</li> <li>4. Формирование заказа поставщикам</li> <li>5. Определение необходимого числа сменных работников</li> </ol> <p>Ответ: 3 → 1 → 2 → 5 → 4</p>	ОПК-2
6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, как функция организации проявляется при подготовке ресторана к банкету на 50 персон. Перечислите основные организационные мероприятия и распределение обязанностей.</p> <p>Ответ: создание временной рабочей группы (шеф-повар, метрдотель, бармен); разработка схемы рассадки и сервировки столов; распределение задач: повара – приготовление, официанты – сервировка и обслуживание, бармен – напитки; составление графика работы, инструктаж персонала; подготовка зала и оборудования; назначение ответственного за координацию всех служб.</p>	ОПК-2
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите систему оперативного контроля за работой официантов в часы пик. Какие параметры вы будете отслеживать и как будете реагировать на отклонения?</p> <p>Ответ: Параметры контроля: время принятия заказа, время подачи первого блюда, частота подхода к столу, наличие ошибок в счёте. Реагирование: при задержках – перераспределение столов, при ошибках – повторное обучение, при перегрузке – вызов дополнительного сотрудника из резерва.</p>	ОПК-2
8	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите, как функция организации (включая координацию) применяется при управлении работой ресторанный зала в период максимальной загрузки (например, обеденное время). Приведите конкретные управленческие решения по распределению обязанностей между официантами, барменами и поварами, а также механизмы оперативной связи между службами для обеспечения бесперебойного обслуживания.</p>	ОПК-2

	<p>Ответ: Распределение зон обслуживания: зал делится на сектора, каждому официанту закрепляется определённое количество столов (не более 4–5 в пик), чтобы снизить нагрузку и сократить время ожидания.</p> <p>Назначение координатора (метрдоителя): он отвечает за встречу гостей, распределение потоков, контроль очередности посадки, оперативное решение конфликтных ситуаций.</p> <p>Организация взаимодействия кухни и зала: внедряется система электронного заказа (или дублирование на бумажных носителях); на раздаче назначается ответственный повар, который контролирует готовность блюд и передачу их официантам.</p> <p>Координация с баром: бармен получает заявки на напитки через ту же систему, приоритет отдаётся заказам, которые требуют длительного приготовления (коктейли).</p> <p>Оперативная связь: используются радиогарнитуры, внутренняя телефонная сеть или световые сигналы, чтобы быстро информировать кухню о дополнительных пожеланиях гостей, а также вызывать помощь при перегрузке отдельных зон.</p> <p>Предварительный инструктаж: перед пиковым временем проводится короткое собрание, где уточняется специальное меню, акции, наличие дефицитных позиций, распределяются дополнительные задачи (например, помощь в сервировке).</p> <p>Мониторинг и корректировка: метрдоитель в реальном времени оценивает загруженность каждого сектора и при необходимости перераспределяет гостей или усиливает отдельные зоны за счёт резервных официантов.</p> <p>Такой подход позволяет минимизировать время ожидания, предотвратить ошибки в заказах и поддерживать высокий уровень качества обслуживания даже при максимальной нагрузке.</p>	
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель качества ресторанной услуги является наиболее значимым для потребителя?</p> <p>а) цена блюда б) температура подачи в) интерьер зала г) время ожидания заказа</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: г</p>	
10	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что из перечисленного относится к операционному контролю качества в ресторанном производстве?</p> <p>а) проверка свежести продуктов при приёме б) контроль температуры хранения полуфабрикатов в) анализ отзывов гостей в социальных сетях г) инвентаризация посуды</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: б</p>	
11	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой документ регламентирует требования к качеству блюд в ресторане?</p> <p>а) меню б) технологическая карта в) калькуляционная карта г) график работы поваров</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: б</p>	
12	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите вид контроля качества с его объектом в ресторане:</p> <p>Вид контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Входной</li> <li>2. Операционный</li> <li>3. Выходной</li> <li>4. Итоговый</li> </ol> <p>Объект:</p> <p>А. Проверка блюда перед подачей Б. Проверка качества продуктов при поступлении В. Контроль процесса приготовления Г. Оценка удовлетворённости гостя</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г</p>	
13	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите действия повара при контроле качества приготовления супа в правильной последовательности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка вкуса и температуры</li> <li>2. Доведение до кипения и варка</li> <li>3. Проверка качества овощей и мяса</li> <li>4. Внесение корректировок (добавление соли, специй)</li> <li>5. Подача на раздачу</li> </ol>	ОПК-3
	<p>Ответ: 3 → 2 → 1 → 4 → 5</p>	
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте систему контроля качества обслуживания в ресторане с использованием метода "таинственный гость". Какие параметры должны оцениваться, и как часто проводить проверки?</p>	ОПК-3

	<p>Ответ: Параметры: скорость встречи, время принятия заказа, точность выполнения заказа, внешний вид официанта, знание меню, время подачи блюд, качество уборки стола.</p> <p>Проверки – не реже 2 раз в месяц, анонимно.</p> <p>Результаты оформляются в отчёт, по итогам проводятся собрания и корректирующие мероприятия.</p>	
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите алгоритм действий при обнаружении несоответствия качества готового блюда стандарту (например, недостаточная прожарка стейка). Кто участвует и какие записи ведутся?</p> <p>Ответ: 1. Блюдо возвращается на кухню. 2. Шеф-повар оценивает степень несоответствия. 3. Принимается решение: доработка или замена блюда. 4. Фиксируется в журнале бракеража (дата, время, блюдо, причина, ответственный). 5. Проводится анализ причины (ошибка повара, неисправность оборудования) и принимаются меры (дополнительное обучение, ремонт). Участвуют: официант, шеф-повар, администратор.</p>	ОПК-3
16	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что относится к управлению текущей деятельностью ресторанный департамента в части контроля качества обслуживания?</p> <p>а) разработка новой концепции меню б) проверка соблюдения технологии приготовления блюд в) заключение договоров с поставщиками г) расчёт рентабельности блюда</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-1
17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой показатель является ключевым для оценки эффективности использования ресурсов (продуктов) в ресторане?</p> <p>а) средний чек б) процент пищевых отходов в) количество гостей за день г) текучесть кадров</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-1
18	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Что из перечисленного является обязанностью управляющего рестораном согласно профессиональному стандарту?</p> <p>а) приготовление блюд б) координация работы всех служб (кухня, зал, бар) в) проведение маркетинговых исследований г) ведение бухгалтерского учёта</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-1
19	<p>Установление соответствия</p> <p>Соотнесите ресурс ресторана с методом его эффективного управления:</p> <p>Ресурс: 1. Продуктовые запасы 2. Персонал 3. Оборудование 4. Финансы</p> <p>Метод управления: А. Внедрение системы FIFO (первым вошёл – первым вышел) Б. Составление графиков смен и мотивация на качество В. Проведение планового ТО и обучение работе Г. Ежедневный контроль себестоимости блюд</p> <p>Ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.</p>	ПК-1
20	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите систему управления запасами скоропортящихся продуктов в ресторане, позволяющую минимизировать потери. Какие инструменты контроля вы используете?</p> <p>Ответ: Внедрение системы FIFO при хранении. Ежедневный контроль температурного режима в холодильниках. Расчёт минимального остатка для каждого продукта. Еженедельное списание просрочки с анализом причин. Использование программ для учёта остатков в реальном времени.</p>	ПК-1
21	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите алгоритм управления текущей деятельностью ресторана при форс-мажоре (например, поломка холодильного оборудования). Какие ресурсы и службы задействуете, и как организуете контроль качества блюд в этой ситуации?</p> <p>Ответ: Срочный вызов техника, аренда мобильного холодильного оборудования. Перераспределение продуктов в другие холодильные зоны. Уменьшение меню на время ремонта, отказ от скоропортящихся блюд. Усиление контроля температуры при приготовлении. Оперативное информирование гостей о возможных изменениях в меню. Назначение ответственного за мониторинг сохранности продуктов и качества подачи.</p>	ПК-1

22	Задания открытого типа с развернутым ответом Предложите систему управления ресурсами (продуктовыми запасами и оборудованием) на кухне ресторана, позволяющую минимизировать потери и обеспечить бесперебойную работу. Опишите ключевые методы контроля и распределение ответственности между сотрудниками.		ПК-1
	Ответ:	Управление продуктами запасами: внедрение системы FIFO (первым вошёл – первым вышел), ежедневный контроль сроков годности и температурного режима хранения, расчёт норм расхода по технологическим картам. Контроль: назначение ответственного кладовщика, проведение еженедельных инвентаризаций, анализ процента пищевых отходов и причин их возникновения. Управление оборудованием: составление графика планового технического обслуживания (ТО) и обучения персонала правилам эксплуатации, ведение журнала поломок. Действия при отклонениях: при выявлении перерасхода – корректировка заказов поставщикам или пересмотр порционности; при поломке – срочный ремонт или аренда замещающего оборудования. Результат: снижение потерь, стабильность производства, сокращение простоев и своевременное выполнение заказов гостей.	

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

### Экзамен седьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Сформулируйте основные функции управления сервисной деятельностью и покажите их реализацию на примере процесса заселения гостя в гостиницу.		ОПК-2
	Ответ:	Функции управления: планирование (прогнозирование загрузки, составление графика заселения), организация (распределение обязанностей между портье, службой горничных), мотивация (стимулирование персонала за быстрое и качественное обслуживание), контроль (проверка времени регистрации, соблюдения стандартов). Пример: при планировании учитывается количество прибытий, организуется предварительная подготовка ключей, мотивируется персонал бонусами за скорость, контролируется время ожидания гостя.	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите систему менеджмента качества (СМК) в гостинице. Какие стандарты и методы оценки качества вы предложите для службы приёма и размещения?		ОПК-3
	Ответ:	СМК включает стандарты процедур, документацию, ответственность и непрерывное улучшение. Для службы приёма можно внедрить стандарт времени регистрации (не более 3 мин), использовать чек-листы для проверки качества приветствия, проводить опросы гостей, анализировать жалобы. Также применяются внутренние аудиты и метод «таинственный гость». Оценка качества ведётся по показателям удовлетворённости и соответствия стандартам.	
3	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие ресурсы (материальные, трудовые, финансовые, информационные) подлежат управлению в гостиничном комплексе и как распределяются полномочия между руководителями служб согласно профессиональному стандарту (ПС 282н)?		ПК-1
	Ответ:	Материальные ресурсы – оборудование, бельё, расходные материалы; трудовые – персонал; финансовые – бюджет, себестоимость; информационные – системы бронирования, базы гостей. По ПС 282н управляющий гостиницей отвечает за стратегию, руководитель службы приёма – за координацию портье и бронирование, менеджер по хозяйственной части – за инвентарь, супервайзер горничных – за качество уборки. Полномочия распределены по уровням управления.	
4	Дайте развернутый ответ на вопрос Объясните, как осуществляется контроль качества на различных этапах производственного процесса в ресторане (от приёма продуктов до подачи блюда). Приведите примеры критических контрольных точек.		ОПК-3
	Ответ:	Контроль бывает входной (проверка качества сырья, сроков годности), операционный (температура хранения, соблюдение технологии при варке/жарке), приёмочный (проверка готового блюда по органолептике) и заключительный (оценка удовлетворённости гостя). Критические точки: температура холодильников, время тепловой обработки, температура подачи (для горячих блюд 65–75°C), внешний вид и порционирование. Отклонения фиксируются и корректируются.	
5	Дайте развернутый ответ на вопрос Как организовать управление текущей деятельностью отдела бронирования в пик сезона? Какие управленческие решения помогут справиться с возросшей нагрузкой и сохранить качество обслуживания?		ОПК-2, ПК-1
	Ответ:	Необходимо усилить кадровый ресурс (дополнительные операторы, гибкий график), внедрить автоматизацию (онлайн-бронирование, CRM), установить приоритеты (VIP-гости, прямые заявки). Организовать предварительную подготовку карт гостей. Контролировать время обработки заявок, проводить краткие планерки для корректировки плана. Для качества – стандарт ответа на звонок и подтверждения брони.	
6	Дайте развернутый ответ на вопрос Сравните подходы к управлению бизнес-процессами в гостинице и в ресторане. Какие общие черты и различия вы видите в организации сервиса и контроле качества?		ОПК-2, ОПК-3, ПК-1

	<p>Ответ: Общие черты: наличие стандартов, управление ресурсами, контроль качества, использование обратной связи. Различия: в гостинице процессы делятся круглосуточно (проживание), цикл обслуживания длиннее, акцент на состояние номеров и инфраструктуру; в ресторане процессы цикличны (приём-приготовление-подача), более высокая зависимость от скоропортящихся продуктов, контроль температуры и времени критичен. Организационная структура также различается (службы размещения vs кухня-зал).</p>	
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Разработайте алгоритм действий менеджера при поступлении жалобы на некачественную уборку номера. Какие стандарты, документы и корректирующие мероприятия вы примените?</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принять жалобу, извиниться, зафиксировать в журнале.</li> <li>2. Проверить номер вместе с гостем, оценить несоответствие.</li> <li>3. Связаться с супервайзером горничных, организовать внеочередную уборку.</li> <li>4. Провести анализ причин (недостаток персонала, нарушение стандарта, забывчивость).</li> <li>5. Внести изменения: дополнительный инструктаж, усиление контроля, возможно, корректировка графика.</li> <li>6. Записать в отчет о качестве, уведомить гостя о принятых мерах.</li> </ol>	ОПК-3, ПК-1
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы мотивации персонала в гостинице и ресторане вы считаете наиболее эффективными для повышения качества сервиса? Приведите примеры для разных служб.</p> <p>Ответ:</p> <p>Материальные: премии за положительные отзывы, бонус за выполнение KPI (загрузка, скорость обслуживания). Нематериальные: доска почёта, благодарственные письма, дополнительные выходные, обучение за счёт компании. Для горничных – премия за отсутствие жалоб; для официантов – процент от выручки за продажу дополнительных блюд; для портье – конкурс на лучшую оценку гостя. Важна прозрачность критериев и регулярная обратная связь.</p>	ОПК-2, ОПК-3
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется планирование деятельности ресторана на неделю с учётом прогноза спроса, поставок продуктов и кадрового обеспечения? Опишите последовательность действий и используемые инструменты.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ предстоящих событий (банкеты, туристические группы, праздники) и исторических данных.</li> <li>2. Расчёт прогнозируемого количества гостей по дням.</li> <li>3. Определение потребности в продуктах и полуфабрикатах (по техкартам).</li> <li>4. Формирование заказа поставщикам с учётом минимальных запасов.</li> <li>5. Составление графика смен поваров и официантов с учётом пиковых часов.</li> <li>6. Согласование с руководителем закупок и утверждение меню.</li> </ol> <p>Инструменты: электронные таблицы, системы учёта товаров, графики.</p>	, ОПК-2, ПК-1
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Внезапная поломка холодильного оборудования в ресторане. Разработайте план оперативных действий по управлению текущей деятельностью, чтобы минимизировать потери продуктов и сохранить качество обслуживания гостей.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Срочно вызвать техника, оценить время ремонта.</li> <li>2. Переместить скоропортящиеся продукты в соседние холодильники или арендовать рефрижераторный модуль.</li> <li>3. Сократить меню на период ремонта, исключив блюда из особо чувствительных продуктов.</li> <li>4. Усилить контроль температуры оставшихся запасов.</li> <li>5. Проинформировать гостей о возможных изменениях, предложить альтернативы.</li> <li>6. Назначить ответственного за мониторинг сохранности и качество подачи, вести журнал отклонений.</li> <li>7. После ремонта провести проверку всей партии продуктов, списать испорченное.</li> </ol>	ОПК-3, ПК-1

### 7.1. Уровни овладения

**Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.**

*Индикатор достижения компетенции: ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью.*

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: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.**

*Индикатор достижения компетенции: ОПК-3.1 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.*

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-1 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.**

*Индикатор достижения компетенции: ПК-1.2 Осуществляет управление ресурсами и текущей деятельностью 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. 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. 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
3. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 245 с - 978-5-534-17914-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583398> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

#### Дополнительная литература

1. 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
2. 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

### 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://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)

#### 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