

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)
«УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ»**

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:

- Сформировать у обучающихся целостную систему теоретических знаний о сущности, классификации, нормативно-правовом регулировании и организационной структуре гостиничных предприятий, а также о методах планирования, прогнозирования и оценки эффективности их деятельности;
- Развить практические умения анализировать внутренние и внешние факторы, влияющие на деятельность гостиницы, определять стратегию и тактику развития, планировать производственно-хозяйственные показатели с учётом конъюнктуры рынка и спроса, используя современные источники информации и инструменты управления бизнес-процессами;
- Обеспечить овладение навыками самостоятельного сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, построения прогнозов и планов развития гостиничного предприятия, а также применения полученных компетенций в ходе выполнения докладов, презентаций, тестирования и прохождения экзаменационной аттестации.

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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

ПК-1.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале

Знать:

ПК-1.1/Зн1 Методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

Уметь:

ПК-1.1/Ум1 Используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия

Владеть:

ПК-1.1/Нв1 Современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов

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

Знать:

ПК-1.2/Зн1 Методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности

Уметь:

ПК-1.2/Ум1 Планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятий и оценивать их эффективность

Владеть:

ПК-1.2/Нв1 Навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

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

ПК-4.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

ПК-4.2/Зн1 Методы оценки качества туристских программ, продуктов и услуг, эффективности реализации планов по продвижению и продажам, виды информационных сервисов, удовлетворяющих потребность туристов в выборе, приобретении и потреблении туристских услуг

Уметь:

ПК-4.2/Ум1 Контролировать и оценивать качество туристских программ, продуктов и услуг, а также эффективность реализации планов по их продвижению и продажам посредством развития информационных сервисов, удовлетворяющих потребность туристов в выборе, приобретении и потреблении туристских услуг

Владеть:

ПК-4.2/Нв1 Методами контроля и оценки качества туристских продуктов, программ и услуг, а также эффективности реализации планов по их продвижению и продажам посредством развития информационных сервисов, удовлетворяющих потребность туристов в выборе, приобретении и потреблении туристских услуг

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление гостиничным предприятием» 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-1 - Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-1.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале	Гостиничное дело, Консультационный проект	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика
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, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Организация и управление производством, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса
ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		

ПК-4.2 Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Консультационный проект	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика
---	-------------------------	---

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	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
Раздел 1. Основы гостиничного дела	53,7	1	1	51,7
Тема 1.1. Классификация средств размещения и нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности	53,7	1	1	51,7
Раздел 2. Управление гостиничным предприятием	54	1	1	52
Тема 2.1. Планирование ресурсов, управление бизнес-процессами и контроль эффективности департаментов гостиничного комплекса	54	1	1	52

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	Основы гостиничного дела	Тестирование	Экзамен
2	Управление гостиничным предприятием	Тестирование	Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Основы гостиничного дела Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При планировании потребности в персонале службы горничных на предстоящий сезон менеджер должен учитывать в первую очередь:</p> <p>а) количество номеров и прогнозируемую загрузку</p> <p>б) только количество номеров</p> <p>в) площадь номеров и количество этажей</p> <p>г) количество постоянных гостей</p>	а	ПК-1
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для планирования потребности в материальных ресурсах (постельное бельё) основным исходным данным является:</p> <p>а) количество номеров</p> <p>б) норматив смены белья и прогнозируемая загрузка</p> <p>в) количество сотрудников прачечной</p> <p>г) ассортимент дополнительных услуг</p>	б	ПК-1
3	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между типом гостиницы и особенностью планирования персонала:</p> <p>Тип гостиницы:</p> <p>1) Курортный отель</p> <p>2) Бизнес-отель</p> <p>3) Мотель</p> <p>4) Транзитный отель</p> <p>Особенность планирования:</p> <p>А) требуется сезонный персонал в пиковые месяцы</p> <p>Б) необходим персонал с знанием иностранных языков и делового этикета</p> <p>В) требуется круглосуточная служба приёма с небольшим штатом</p> <p>Г) требуется много администраторов из-за высокой оборачиваемости гостей</p>	1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.	ПК-1
4	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между нормативным актом и его влиянием на планирование ресурсов:</p> <p>Нормативный акт:</p> <p>1) Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>2) СанПиН</p> <p>3) Трудовой кодекс РФ</p> <p>4) Система классификации гостиниц</p> <p>Влияние на планирование:</p> <p>А) определяет перечень обязательных услуг, влияя на штатное расписание и оборудование</p> <p>Б) устанавливает нормативы частоты смены белья, влияющие на потребность в текстиле</p> <p>В) регулирует режим труда и отдыха, влияющий на штатное расписание</p> <p>Г) устанавливает требования к номерному фонду, влияя на планирование уборочных ресурсов</p>	1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.	ПК-1
5	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы планирования потребности в материальных ресурсах (продуктах питания) для ресторана при гостинице:</p> <p>1) Составление заявки поставщикам</p> <p>2) Расчёт общего объёма продуктов по ассортименту</p> <p>3) Прогнозирование количества гостей на период</p> <p>4) Расчёт нормативов расхода на одно блюдо</p> <p>5) Анализ фактических остатков и корректировка плана</p>	3, 4, 2, 1, 5.	ПК-1

6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите методику планирования потребности в персонале для службы горничных гостиницы. Какие исходные данные необходимы, какие факторы учитываются (сезонность, загрузка, категория гостиницы) и как определяется резерв на замены?</p> <p>Ответ: Методика включает: прогноз загрузки номерного фонда, определение нормы уборки на одного сотрудника, расчёт численности в смену с учётом графика работы, введение коэффициента резерва (на болезни, отпуска). Учитываются сезонные колебания, категория гостиницы (сложность уборки), дополнительные работы (вечерняя подготовка). Резерв рассчитывается как процент от основного штата (обычно 10–20 %). Результат – штатное расписание и график смен.</p>	ПК-1
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок разработки бюджета доходов и расходов для гостиничного предприятия. Какие статьи включаются в доходную и расходную части и как осуществляется контроль исполнения бюджета?</p> <p>Ответ: Бюджет доходов включает выручку от продажи номеров, питания, дополнительных услуг. Расходная часть – затраты на персонал, продукты, коммунальные услуги, рекламу, амортизацию, административные расходы. Разработка ведётся на основе планов загрузки, тарифов, нормативов. Контроль исполнения осуществляется путём сравнения фактических показателей с плановыми (ежемесячно, ежеквартально), анализа отклонений и принятия корректирующих мер.</p>	ПК-1
8	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Основным показателем эффективности гостиничного предприятия, отражающим использование номерного фонда, является:</p> <p>а) количество номеров б) загрузка номерного фонда (%) в) количество сотрудников г) общая площадь гостиницы</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-4
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оценки эффективности деятельности службы горничных наиболее информативным показателем является:</p> <p>а) количество убранных номеров за смену б) среднее время уборки номера и количество жалоб на качество уборки в) стаж работы горничных г) количество использованных моющих средств</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-4
10	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Метод оценки эффективности, позволяющий сравнивать результаты работы гостиницы с показателями конкурентов, называется:</p> <p>а) бенчмаркинг б) анкетирование в) внутренний аудит г) анализ отчётности</p> <p>Ответ: а</p>	ПК-4
11	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между показателем эффективности и департаментом, для которого он является ключевым:</p> <p>Показатель:</p> <ol style="list-style-type: none"> Средний чек на одного гостя в ресторане Время регистрации при заезде (Check-in) Количество замечаний по качеству уборки Себестоимость расходных материалов на номер <p>Департамент:</p> <ol style="list-style-type: none"> Служба горничных Служба приёма и размещения Служба питания Административно-хозяйственная служба <p>Ответ: 1–В, 2–Б, 3–А, 4–Г.</p>	ПК-4
12	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между методом сбора данных для оценки эффективности и его характеристикой:</p> <p>Метод:</p> <ol style="list-style-type: none"> Анкетирование гостей Анализ финансовых отчётов Метод «тайный гость» Контрольные закупки <p>Характеристика:</p> <ol style="list-style-type: none"> прямое наблюдение за работой сотрудников без предупреждения оценка удовлетворённости потребителей изучение количественных показателей (выручка, затраты) проверка качества продуктов и услуг через скрытую покупку <p>Ответ: 1–Б, 2–В, 3–А, 4–Г.</p>	ПК-4

13	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы оценки эффективности департаментов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Сбор фактических данных (KPI) 2) Определение целевых показателей (плановых значений) 3) Выявление причин отклонений 4) Сравнение фактических данных с плановыми 5) Разработка рекомендаций по улучшению <p>Ответ: 2, 1, 4, 3, 5.</p>	ПК-4
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Гостиница имеет 100 номеров. За месяц (30 дней) было продано 2100 номеров. Средняя цена номера – 3500 руб. Плановая загрузка – 75%. Рассчитайте фактическую загрузку, выручку и дайте оценку эффективности использования номерного фонда.</p> <p>Ответ: Фактическая загрузка = $2100 / (100 \times 30) = 70\%$. Выручка = $2100 \times 3500 = 7\,350\,000$ руб. Плановая загрузка – 75%, фактическая ниже на 5%. Эффективность недостаточная, требуется активизация маркетинга и работа с туроператорами.</p>	ПК-4
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>По результатам анкетирования 100 гостей удовлетворённость обслуживанием на ресепшн составила 85 баллов из 100, качеством уборки – 70 баллов, работой ресторана – 90 баллов. Оцените эффективность каждого департамента. Предложите одну рекомендацию для службы горничных.</p> <p>Ответ: Ресепшн – хорошо (85), горничные – удовлетворительно (70), ресторан – отлично (90). Службе горничных рекомендуется усилить контроль качества уборки с помощью чек-листов и дополнительной проверки старшей горничной.</p>	ПК-4

2. Управление гостиничным предприятием Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При управлении текущей деятельностью департамента горничных менеджер должен в первую очередь:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) проводить инвентаризацию материальных запасов б) распределять задания по уборке с учётом загрузки и жалоб гостей в) закупать новое уборочное оборудование г) проводить аттестацию сотрудников <p>Ответ: б</p>	ПК-1	
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>В случае резкого увеличения числа гостей (например, из-за переноса рейса) менеджер по размещению должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) увеличить время регистрации для каждого гостя б) перераспределить сотрудников с других участков на ресепшн в) снизить стандарты обслуживания для ускорения процесса г) закрыть возможность бронирования на текущий день <p>Ответ: б</p>	ПК-1	
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оперативного управления ресурсами в службе питания при нехватке продуктов менеджер должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) заменить блюда в меню без предупреждения гостей б) оперативно скорректировать меню и уведомить персонал и гостей в) отказаться от обслуживания гостей до поставки г) закупить продукты у непроверенного поставщика <p>Ответ: б</p>	ПК-1	
4	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между департаментом и основным управленческим действием:</p> <p>Департамент:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Служба приёма и размещения 2) Служба горничных 3) Служба питания 4) Инженерно-техническая служба <p>Управленческое действие:</p> <ol style="list-style-type: none"> А) обработка жалоб и рекламаций, координация заезда/выезда Б) распределение номеров между горничными, контроль качества уборки В) контроль температуры хранения и приготовления, управление запасами продуктов Г) проверка исправности оборудования и проведение профилактических работ <p>Ответ: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г</p>	ПК-1	
5	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия менеджера при организации работы службы приёма в пиковый час (заезд гостей):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Подготовить ключи и регистрационные карты 2) Организовать предварительную регистрацию (online check-in) для части гостей 3) Оценить текущую загрузку и количество свободных номеров 4) Распределить потоки гостей (заезд / выезд) 5) Проверить наличие дополнительного персонала на ресепшн <p>Ответ: 3, 5, 4, 2, 1.</p>	ПК-1	

6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте план мероприятий по улучшению работы службы приёма и размещения, если среднее время заезда составляет 12 минут при нормативе 5 минут. Предложите не менее трёх мер с указанием ответственных и сроков внедрения.</p> <p>Ответ: 1) Внедрение сканера паспортов и интеграция с PMS-системой (ИТ-отдел, 2 недели). 2) Разработка и запуск онлайн-анкеты для предварительного заполнения данных (отдел маркетинга, 1 месяц). 3) Проведение тренинга по скоростной регистрации для администраторов (HR-служба, 1 неделя). Ожидаемый результат – сокращение времени до 7 минут.</p>	ПК-1
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторане при гостинице в часы пик (19:00–21:00) посетители жалуются на длительную подачу блюд. Опишите, как бы вы организовали оперативное управление процессом обслуживания для снижения времени ожидания без увеличения штата.</p> <p>Ответ: Внедрить систему предварительных заказов на пиковые часы; упростить меню на вечер (сократить количество сложных позиций); организовать работу поваров по специализации (один – холодные блюда, другой – горячие); использовать технологию приготовления полуфабрикатов; усилить контроль времени подачи с помощью чек-листов.</p>	ПК-1
8	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В гостинице заканчиваются расходные материалы для уборки (шампуни, мыло, туалетная бумага). Опишите алгоритм управления запасами: как определить потребность, кому поручить заказ, как проконтролировать получение и распределение по этажам.</p> <p>Ответ: Определить минимальный запас исходя из среднесуточного расхода и времени доставки (нормирование). Ответственный – заведующий складом (кладовщик). Контроль заказа – менеджер службы горничных. При поступлении – приёмка по количеству и качеству, регистрация в журнале, распределение по этажам согласно заявкам горничных.</p>	ПК-1
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для оценки эффективности департамента питания основным показателем является:</p> <p>а) средняя загрузка номерного фонда б) доход на одно посадочное место за период в) количество жалоб на регистрацию г) текучесть кадров среди поваров</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-4
10	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При оценке эффективности работы службы приёма и размещения ключевым качественным показателем является:</p> <p>а) количество обработанных бронирований б) уровень удовлетворённости гостей процессом заезда в) количество свободных номеров г) средняя цена номера</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-4
11	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между KPI и его расчётной формулой (в условном виде):</p> <p>KPI:</p> <p>1) Загрузка номерного фонда 2) Средний чек в ресторане 3) Производительность труда персонала 4) Доля повторных бронирований</p> <p>Формула:</p> <p>А) (фактическая выручка от питания / количество гостей) Б) (количество фактически проданных номеров / (общее количество номеров × дни)) × 100% В) (выручка гостиницы / среднесписочная численность персонала) Г) (количество повторных бронирований / общее количество бронирований) × 100%</p> <p>Ответ: 1–Б, 2–А, 3–В, 4–Г.</p>	ПК-4
12	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности процедуру проведения контроля эффективности департамента:</p> <p>1) Утверждение плана контрольных мероприятий 2) Сбор фактических данных о работе департамента 3) Сравнение полученных показателей с плановыми 4) Составление отчёта о результатах оценки 5) Разработка корректирующих действий при отклонениях</p> <p>Ответ: 1, 2, 3, 4, 5.</p>	ПК-4
13	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Проведите анализ эффективности службы горничных за квартал. План по уборке – 1200 номеров, фактически убрано – 1150. Допустимое количество жалоб на качество уборки – 3, фактически получено – 5. Рассчитайте процент выполнения плана и уровень качества. Дайте оценку эффективности и предложите меры.</p> <p>Ответ: Выполнение плана = 1150 / 1200 = 95,8% (недовыполнение). Уровень качества = (1150 – 5) / 1150 ≈ 99,6% (хорошо, но жалобы превышают норму). Эффективность удовлетворительная, но требуется повысить производительность до плановой и усилить контроль качества (дополнительные проверки, обучение).</p>	ПК-4

14	Задания открытого типа с развернутым ответом Разработайте рекомендации по повышению эффективности департамента питания гостиницы, если загрузка ресторана – 60%, средний чек – 1200 руб., себестоимость блюд – 50%, а конкуренты предлагают аналогичные блюда на 10% дешевле. Предложите не менее трёх мер с обоснованием.		ПК-4
	Ответ:	1) Оптимизировать меню: убрать низкомаржинальные блюда, ввести позиции с высокой наценкой (авторские блюда). 2) Ввести акционные предложения (комбо-обеды, скидки в будние дни) для повышения загрузки. 3) Повысить качество обслуживания и уникальность блюд для оправдания цены (обучение персонала, улучшение подачи). Это позволит увеличить чек и загрузку, сохраняя конкурентоспособность.	
15	Задания открытого типа с развернутым ответом Сравните эффективность двух департаментов: службы приёма и службы горничных. Данные: Служба приёма: среднее время заезда – 5 мин (норма 5), удовлетворённость гостей – 92%, жалоб – 2 на 100 гостей. Служба горничных: время уборки номера – 28 мин (норма 20), удовлетворённость – 78%, жалоб – 6 на 100 гостей. Какая служба работает эффективнее? Обоснуйте и предложите меры для отстающей службы.		ПК-4
	Ответ:	Служба приёма эффективнее: все показатели соответствуют норме или превышают её. Служба горничных отстаёт по скорости уборки и качеству (жалобы). Рекомендации: пересмотреть технологическую карту уборки, провести дополнительное обучение, ввести систему премирования за отсутствие жалоб, увеличить штат при необходимости.	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен восьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Охарактеризуйте классификацию средств размещения, принятую в Российской Федерации, и объясните, как категория гостиницы влияет на планирование потребности в персонале и материальных ресурсах.		ПК-1
	Ответ:	В РФ классификация средств размещения установлена «Положением о классификации гостиниц» (утверждено Минкультуры). Выделяются гостиницы (от 1 до 5 звёзд), мотели, апарт-отели, хостелы, кемпинги и др. Критерии классификации включают техническое оснащение, перечень услуг, площадь номеров, квалификацию персонала. Категория гостиницы напрямую влияет на планирование ресурсов: чем выше «звёздность», тем больше требуется персонала (горничных, администраторов, обслуживающего персонала) и выше требования к их квалификации; возрастает потребность в дорогостоящем оборудовании, расходных материалах (косметика, бельё) и частоте их обновления. Это знание необходимо для составления штатного расписания, бюджетов и закупочных планов.	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите алгоритм планирования потребности в персонале для службы горничных гостиницы. Какие факторы необходимо учитывать, и какие методы используются для определения численности сотрудников?		ПК-1
	Ответ:	Планирование численности горничных включает следующие этапы: прогнозирование загрузки номерного фонда на планируемый период; определение нормы уборки на одного сотрудника (количество номеров в смену); расчёт необходимого числа горничных в смену с учётом графика работы (одно-, двухсменный); введение коэффициента резерва на замены (болезни, отпуска). Учитываются такие факторы, как категория гостиницы (влияет на сложность уборки), сезонность, наличие дополнительных услуг (например, вечерняя подготовка номеров). Используются методы нормирования труда, хронометраж, статистический анализ фактической загрузки и производительности. Результатом является штатное расписание и график работы, обеспечивающие бесперебойную уборку при оптимальных затратах.	
3	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие нормативные и правовые акты регулируют деятельность гостиниц в РФ? Опишите их иерархию и влияние на управление гостиничным предприятием.		ПК-1, ПК-4
	Ответ:	Иерархия нормативных актов включает: Конституцию РФ, Гражданский кодекс (регулирует договорные отношения), Закон «О защите прав потребителей» (права гостей), Федеральный закон «Об основах туристской деятельности», подзаконные акты (Правила предоставления гостиничных услуг, утверждённые Постановлением Правительства), санитарные и противопожарные нормы (СанПиН, ПШБ), ведомственные приказы (например, о классификации гостиниц), а также локальные акты предприятия (стандарты, инструкции). Эти акты определяют обязательные требования к услугам, безопасности, документации, что напрямую влияет на управление: они задают рамки для планирования ресурсов (например, минимальные требования к оборудованию), организации рабочих процессов (стандарты обслуживания) и контроля (соответствие нормам проверяется при сертификации и инспекциях).	
4	Дайте развернутый ответ на вопрос Перечислите основные бизнес-процессы в гостинице и опишите, как осуществляется управление ими в рамках текущей деятельности департаментов (на примере службы приёма и размещения).		ПК-1

	<p>Ответ: Основные бизнес-процессы гостиницы: бронирование, заезд и размещение гостей, обслуживание номерного фонда (уборка, техническое обслуживание), питание, дополнительные услуги, выезд гостей, расчёты. Управление текущей деятельностью службы приёма и размещения включает: организацию работы администраторов (распределение смен, контроль за соблюдением регламентов), координацию взаимодействия с другими департаментами (например, своевременную передачу информации о выездах горничным), оперативное решение проблем (ошибки бронирования, жалобы гостей), мониторинг ключевых показателей (время заезда, удовлетворённость гостей) и корректировку процессов. Управление осуществляется на основе стандартов операционных процедур (СОП) и ежедневного планирования с учётом загрузки.</p>	
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Каковы основные стандарты обслуживания в гостинице (на примере службы горничных и ресторана)? Объясните, как они влияют на качество услуг и как контролируется их соблюдение.</p> <p>Ответ: Стандарты обслуживания – это регламенты, устанавливающие требования к качеству, времени выполнения операций, внешнему виду персонала. Для горничных – время уборки номера (например, 30 минут), частота смены белья (по СанПиН не реже 1 раза в 5 дней), перечень обязательных действий (смена полотенец, пополнение косметики). Для ресторана – время подачи блюд (не более 15 минут), температура подачи (не ниже 65 °С), требования к сервировке. Стандарты влияют на качество, задавая чёткие критерии ожидаемого результата. Контроль соблюдения осуществляется через: регулярные проверки (чеки-листы), аудиты (например, метод «тайный гость»), анализ жалоб гостей, опросы удовлетворённости. Результаты фиксируются в журналах контроля и служат основой для корректирующих мероприятий и обучения персонала.</p>	ПК-1, ПК-4
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите методику оценки эффективности департамента питания гостиницы. Какие количественные и качественные показатели используются, и как проводится их анализ?</p> <p>Ответ: Оценка эффективности департамента питания основывается на системе количественных и качественных показателей. Количественные: выручка, средний чек, загрузка зала (%), оборачиваемость места, себестоимость блюд, валовая и чистая прибыль. Качественные: удовлетворённость гостей (анкеты), количество жалоб, соблюдение стандартов (время подачи, температура блюд). Анализ проводится путём сравнения с плановыми значениями, с предыдущими периодами и с показателями конкурентов (бенчмаркинг). Используются методы факторного анализа (влияние загрузки, цены, себестоимости на прибыль) и индексный метод. Результаты оформляются в виде отчётов и служат основой для принятия управленческих решений: корректировка меню, оптимизация закупок, обучение персонала.</p>	ПК-4
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Разработайте систему ключевых показателей эффективности (KPI) для службы приёма и размещения. Обоснуйте выбор показателей и опишите, как они измеряются и документируются.</p> <p>Ответ: Для службы приёма и размещения предлагаются следующие KPI: 1. Среднее время заезда (норма < 5 мин) – измеряется хронометражем. 2. Удовлетворённость гостей (CSI) – по анкетам, цель > 90 %. 3. Количество ошибок при бронировании – фиксируется в журнале претензий. 4. Доля повторных бронирований – рассчитывается как отношение повторных броней к общим. 5. Загрузка ресепшн в пиковые часы – число обращений в час, измеряется системой учёта. Выбор обоснован тем, что эти показатели охватывают качество (время, ошибки, удовлетворённость), лояльность гостей и нагрузку на персонал. Документирование ведётся в ежедневных отчётах, сводных таблицах за неделю/месяц. Анализ KPI позволяет оперативно корректировать штатное расписание, вводить дополнительное обучение или автоматизацию.</p>	ПК-4
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как организовать координацию работы департаментов гостиницы (службы приёма, горничных, питания, технической) при обслуживании крупной туристической группы? Опишите управленческие решения и методы контроля взаимодействия.</p> <p>Ответ: Координация начинается с предварительного планирования: за 2–3 дня до заезда проводится совещание с руководителями департаментов. Служба приёма готовит ключи и карты, открывает дополнительные стойки, выделяет администраторов. Горничные проводят ускоренную уборку выездных номеров (приоритет) и при необходимости привлекают резерв. Питание согласовывает график завтраков/ужинов для группы (сдвиг времени для разгрузки зала) и готовит специальное меню. Техническая служба проверяет лифты, кондиционеры, обеспечивает бесперебойную работу. Управленческие решения: назначение координатора, утверждение контрольных точек (готовность номеров за час до заезда, мониторинг процесса). Контроль осуществляется через чек-листы, опрос группы после заезда, анализ времени регистрации. Эффективность оценивается по количеству жалоб, соблюдению временных нормативов и удовлетворённости группы.</p>	ПК-1, ПК-4
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите порядок действий управляющего гостиницей в случае возникновения чрезвычайной ситуации (например, пожар, отключение коммунальных услуг) с точки зрения управления ресурсами и взаимодействия с гостями и персоналом.</p>	ПК-1, ПК-4

	<p>Ответ: Действия управляющего включают: немедленное оповещение служб (пожарная охрана, аварийная служба), эвакуацию гостей и персонала согласно плану, информирование гостей о ситуации и предлагаемых мерах (альтернативные номера, компенсации). Управление ресурсами: мобилизация технической службы для устранения причины, привлечение дополнительного персонала для помощи гостям (горничные для переноса вещей, администраторы для перерегистрации). Взаимодействие с гостями: личные уведомления, размещение информационных сообщений, предложение скидок, бесплатных услуг, альтернативного размещения. Документирование: фиксация всех событий (акты, журналы), регистрация претензий. После инцидента – анализ действий и разработка мер по предотвращению повторения, оценка ущерба и эффективности принятых решений.</p>	
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте содержание понятия «эффективность управления гостиничным предприятием». Какие подходы и методы используются для её оценки, и какие факторы на неё влияют?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Эффективность управления гостиничным предприятием – это комплексная характеристика, отражающая степень достижения целей (экономических, социальных, качественных) при оптимальном использовании ресурсов. Она включает финансовую эффективность (прибыль, рентабельность, загрузка), операционную (производительность, соблюдение стандартов) и стратегическую (доля рынка, лояльность гостей). Для оценки используются методы: система сбалансированных показателей (BSC), анализ ключевых показателей (KPI), бенчмаркинг, SWOT-анализ. Факторы, влияющие на эффективность: квалификация персонала, технологии и автоматизация, качество услуг, маркетинговая стратегия, организация бизнес-процессов, внешняя среда (конкуренция, экономика). Оценка проводится регулярно (ежемесячно, ежеквартально) с целью выявления резервов роста и принятия управленческих решений.</p>	

7.1. Уровни овладения

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

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и в персонале.

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

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

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

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.2 Оценивает эффективность деятельности 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. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. - Москва: Юрайт, 2026. - 339 с - 978-5-534-00581-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598455> (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. 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. 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.gov.ru> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)
2. <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. 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 СГ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения