

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)
«СЕРВИСОЛОГИЯ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»**

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: 2 з.е.
в академических часах: 72 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Логинова Е. В.

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:

- Изучить теоретические основы и нормативно-правовую базу организации сервисной деятельности в гостиничных и ресторанных предприятиях, включая классификацию средств размещения и предприятий питания, а также принципы работы контактных служб с различными категориями потребителей;
- Сформировать умения применять технологии взаимодействия с потребителями в контактной зоне, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, а также этнических, профессиональных и культурных различий гостей;
- Развить навыки профессионального консультирования и обслуживания работниками контактных служб, включая владение технологиями формирования сервисного процесса для разных групп потребителей, с соблюдением деловой этики и стандартов гостеприимства;
- Овладеть практическими приемами организации и координации работы функциональных служб гостиницы (служба приема и размещения, обслуживания номерного фонда) и ресторана (подготовка залов, сервировка стола, обслуживание банкетов и приемов) для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг.

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 Принципы организации рабочего пространства и деятельности персонала контактной зоны и сервисных служб

ПК-3.1/Зн2 Нормативные и внутренние стандарты качества обслуживания, применяемые для контроля работы сотрудников

ПК-3.1/Зн3 Методы оценки эффективности деятельности служб приема, размещения, питания и дополнительных услуг для обеспечения стабильного качества

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Организовывать текущую работу персонала различных сервисных подразделений, распределять задачи в контактной зоне

ПК-3.1/Ум2 Контролировать соблюдение технологических процессов и стандартов обслуживания сотрудниками ресторанной и гостиничной служб

ПК-3.1/Ум3 Применять инструменты управленческого учета и обратной связи для контроля качества и своевременной корректировки деятельности персонала

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Навыками организации сменного задания и координации деятельности горничных, администраторов, официантов и другого линейного персонала

ПК-3.1/Нв2 Методами контроля соблюдения санитарных норм, правил этики и временных регламентов в работе контактной зоны

ПК-3.1/Нв3 Технологиями проведения проверок качества предоставляемых услуг (включая тайный аудит) и составления отчетности по итогам контроля

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 Критерии и показатели, позволяющие оценивать эффективность бизнес-процессов и работы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.1/Зн2 Методологию контроля деятельности персонала структурных подразделений, включая службу приема и размещения, номерной фонд и службу питания

ПК-4.1/Зн3 Нормативные требования и внутренние регламенты, применяемые при оценке эффективности каждого департамента (службы, отдела) для обеспечения стабильного качества сервиса

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Контролировать ключевые бизнес-процессы в департаментах (службах, отделах) гостиничного комплекса на соответствие стандартам

ПК-4.1/Ум2 Применять инструменты операционного аудита для сбора данных с целью объективной оценки эффективности работы персонала и подразделений

ПК-4.1/Ум3 Анализировать отчетные показатели департаментов (служб, отделов) и на их основе оценивать эффективность использования ресурсов и качества предоставляемых услуг

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Навыками проведения проверочных мероприятий для контроля всех этапов обслуживания в структурных подразделениях гостиничного комплекса

ПК-4.1/Нв2 Методами сравнительного анализа и расчета КРІ для оценки эффективности работы каждого департамента (службы, отдела) (загрузка, средний чек, удовлетворенность гостей)

ПК-4.1/Нв3 Технологиями подготовки управленческих заключений по итогам контроля и оценки эффективности деятельности подразделений с выработкой рекомендаций по улучшению их работы

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 8.

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

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

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, 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)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация

Восьмой семестр	72	2	4	2	2	0,15	49,85	Зачет
Всего	72	2	4	2	2	0,15	49,85	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. Технология и организация гостиничного и ресторанного сервиса	54	2	2	49,85
Тема 1.1. Контроль и оценка эффективности департаментов предприятия питания: методы и инструменты	26,08	1	1	24
Тема 1.2. Система контроля и оценка эффективности служб гостиничного комплекса	27,92	1	1	25,85

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	Технология и организация гостиничного и ресторанного сервиса	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Технология и организация гостиничного и ресторанного сервиса Тестирование

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

1	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Для контроля бизнес-процессов производства на предприятии питания руководитель должен в первую очередь осуществлять проверку соблюдения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Норм выхода готовых блюд и технологических карт. 2. Графика работы управляющего персонала. 3. Дизайна торгового зала. 4. Маркетинговой стратегии продвижения. 5. Графика отпусков сотрудников. 	ПК-3
Ответ:	1	
2	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>При оценке эффективности работы персонала службы питания наиболее объективным показателем является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Количество жалоб на качество сервиса в книге отзывов и предложений. 2. Выработка на одного сотрудника (оборот на человека) и соблюдение стандартов обслуживания. 3. Стаж работы поваров на данном предприятии. 4. Наличие форменной одежды у персонала. 5. Участие предприятия в городских конкурсах. 	ПК-3
Ответ:	2	
3	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Критерием оценки эффективности деятельности отдела закупок предприятия питания является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение графика поставок и качество сырья при оптимальной цене. 2. Количество посетителей в день. 3. Количество блюд в основном меню. 4. Площадь складских помещений. 5. Наличие десертной карты. 	ПК-3
Ответ:	1	
4	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Контроль материального потока на предприятии питания осуществляется для:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечения соблюдения санитарных норм на кухне. 2. Минимизации потерь и оптимизации запасов сырья. 3. Составления графика работы официантов. 4. Проведения рекламных акций. 5. Обучения персонала правилам сервировки стола. 	ПК-3
Ответ:	2	
5	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какой метод контроля позволяет наиболее объективно оценить качество обслуживания в предприятии питания со стороны потребителя (оценка эффективности взаимодействия с гостем)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инвентаризация товарно-материальных ценностей. 2. Анализ финансовой отчетности. 3. «Тайный посетитель» (Mystery Shopping). 4. Проверка санитарной книжки персонала. 5. Анализ штатного расписания. 	ПК-3
Ответ:	3	
6	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между объектом контроля (бизнес-процессом) и методом оценки эффективности департамента предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс производства блюд 2. Процесс обслуживания в зале 3. Процесс закупки сырья 4. Процесс складского хранения <p>А. Оценка условий хранения и оборачиваемости запасов Б. Анализ себестоимости блюд и соблюдение рецептур В. Контроль времени ожидания заказа и качества подачи Г. Проверка сроков годности и температурного режима хранения</p>	ПК-3
Ответ:	1-Б 2-В 3-Г 4-А	
7	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом контроля на предприятии питания и его целью (оценка эффективности деятельности):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предварительный контроль 2. Текущий контроль 3. Заключительный контроль 4. Внезапный контроль <p>А. Проверка конечных результатов работы смены (выручка, отходы) Б. Оценка соблюдения технологического процесса в ходе приготовления пищи В. Проверка качества поступающего сырья до начала его переработки Г. Неожиданная проверка соблюдения стандартов и санитарных норм</p>	ПК-3

	<p>Ответ:</p> <p>1-В 2-Б 3-А 4-Г</p>	
8	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Для оценки эффективности деятельности департамента питания руководителю необходимо использовать индикаторы. Установите соответствие между индикатором и аспектом деятельности, который он оценивает:</p> <p>1. Коэффициент текучести кадров 2. Средний чек 3. Процент списания продуктов 4. Количество повторных визитов гостей</p> <p>А. Качество управления персоналом и уровень мотивации Б. Эффективность работы с клиентами и ценовая политика В. Рациональность использования сырья и контроль затрат Г. Уровень лояльности потребителей и качество сервиса</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>1-А 2-Б 3-В 4-Г</p>	
9	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы контроля эффективности деятельности персонала предприятия питания (цикл Деминга / PDCA):</p> <p>1. Проверка (Check) — сравнение фактических показателей качества с плановыми. 2. Действие (Act) — корректировка процесса или стандартов при выявлении отклонений. 3. Планирование (Plan) — установление стандартов качества обслуживания и KPI. 4. Выполнение (Do) — реализация процессов обслуживания в контактной зоне.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>3, 4, 1, 2</p>	
10	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Установите последовательность действий руководителя при оценке эффективности бизнес-процесса работы с поставщиками на предприятии питания:</p> <p>1. Проведение мониторинга цен на рынке и сравнение с текущими условиями поставок. 2. Принятие решения о смене поставщика или пересмотре условий договора. 3. Оценка соответствия качества продукции требованиям стандартов и сроков годности. 4. Сбор данных о выполнении обязательств текущим поставщиком (сроки, объемы).</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>4, 3, 1, 2</p>	
11	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Назовите не менее двух показателей (KPI), используемых для оценки эффективности деятельности работников контактной зоны (официантов, администраторов) предприятия питания.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>1. Среднее время обслуживания одного гостя (время ожидания заказа). 2. Уровень удовлетворенности гостей (количество положительных отзывов, повторные визиты, оценка по опросам). 3. Средний чек на одного гостя (эффективность кросс-продаж и дополнительных рекомендаций).</p>	
12	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Контролируя бизнес-процесс подачи блюд, руководитель отмечает систематическое нарушение временных нормативов. Какой метод контроля (кроме фиксации времени) позволит выявить причину?</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Хронометраж рабочего времени поваров и официантов или анализ логистики перемещения готовых блюд с раздачи в зал (наличие/отсутствие подносов, работа лифта, загруженность кухни).</p>	
13	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Что понимается под контролем деятельности персонала департамента питания в контактной зоне?</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Это систематическая проверка соблюдения сотрудниками (официантами, хостес, менеджерами зала) стандартов сервиса, норм профессиональной этики, правил общения с гостями и выполнения должностных инструкций, направленная на обеспечение высокого качества обслуживания.</p>	
14	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Для оценки эффективности деятельности ресторана были рассчитаны показатели: количество посадочных мест — 50, количество гостей за смену — 120. Рассчитайте коэффициент загрузки (оборотчиваемость места) за смену.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>$120 / 50 = 2.4$.</p>	
15	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Назовите не менее двух нормативных документов, на которые опирается руководитель при контроле деятельности персонала кухни (поваров) предприятия питания.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>1. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий (Технологические карты). 2. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы (СанПиН) для предприятий общественного питания. 3. Должностные инструкции поваров.</p>	

16	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Для контроля бизнес-процесса приема и размещения гостей (Front Office) руководителю гостиницы необходимо проверить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Только дизайн и комфорт лобби. 2. Скорость регистрации гостей и актуальность данных в PMS (системе управления гостиницей). 3. Количество звезд гостиницы. 4. Наличие бассейна. 5. График уборки прилегающей территории. 	ПК-4
Ответ:	2	
17	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Ключевым показателем эффективности деятельности службы номерного фонда (Housekeeping) гостиничного комплекса является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Количество свободных номеров. 2. Количество проведенных банкетов. 3. Степень загрузки отеля (Occupancy Rate). 4. Качество уборки номеров (время на уборку и отсутствие жалоб). 5. Количество персонала в отделе бронирования. 	ПК-4
Ответ:	4	
18	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>При оценке эффективности инженерно-технической службы гостиничного комплекса в первую очередь анализируется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Количество выданных ключей от номеров. 2. Отсутствие сбоев в работе систем жизнеобеспечения (отопление, кондиционирование, водоснабжение). 3. Количество проведенных экскурсий. 4. Ассортимент бара в лобби. 5. Дизайн сайта гостиницы. 	ПК-4
Ответ:	2	
19	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Контроль деятельности персонала службы питания гостиничного комплекса должен осуществляться с учетом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфики работы только ресторана при гостинице. 2. Необходимости обслуживания конференций и номерного фонда (Room Service). 3. Только количества звезд отеля. 4. Наличие парковки. 5. Цветовой гаммы униформы. 	ПК-4
Ответ:	2	
20	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Метод оценки эффективности деятельности департаментов гостиницы, основанный на сборе отзывов в цифровых каналах (Booking, Ostrovok) и внутренних анкетах, называется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Финансовый анализ. 2. Управление доходами (Revenue Management). 3. Анализ удовлетворенности гостей (Guest Satisfaction Index). 4. Контроль качества уборки. 5. Инвентаризация. 	ПК-4
Ответ:	3	
21	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между службой гостиничного комплекса и объектом ее контроля и оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служба приема и размещения (Front Office) 2. Хозяйственная служба (Housekeeping) 3. Инженерная служба 4. Служба питания (F&B) <p>А. Чистота и состояние номеров и общественных зон Б. Процесс регистрации, расчетов и бронирования В. Работа систем связи, лифтов и климат-контроля Г. Качество приготовления блюд и обслуживание в ресторане и Room Service</p>	ПК-4
Ответ:	1-Б 2-А 3-В 4-Г	

22	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Соотнесите KPI гостиничного комплекса с показателем, отражающим эффективность работы соответствующего департамента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. REVPAR (доход на доступный номер) 2. Время обработки заявки на бронирование 3. Оценка чистоты номера (по опросам) 4. Средняя стоимость дополнительных услуг на гостя <p>А. В целом по гостиничному комплексу / Отдел продаж Б. Служба приема и размещения (Front Office) В. Хозяйственная служба (Housekeeping) Г. Департамент дополнительных услуг (SPA, консьерж, экскурсии)</p> <p>Ответ: 1-А 2-Б 3-В 4-Г</p>	ПК-4
23	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между этапом бизнес-процесса обслуживания гостя и методом контроля, применяемым для оценки его эффективности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предварительное бронирование 2. Заезд гостя (Check-in) 3. Проживание (сервис) 4. Выезд гостя (Check-out) <p>А. Проверка истории бронирований и времени ответа на запрос Б. Анализ скорости обработки паспортных данных и выдачи ключей В. Тайный аудит работы горничных и Room-Service Г. Анализ точности и скорости расчетов, опрос об общем впечатлении</p> <p>Ответ: 1-А 2-Б 3-В 4-Г</p>	ПК-4
24	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы контроля деятельности службы бронирования гостиничного комплекса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ загрузки отеля на основе данных системы управления доходами. 2. Сравнение фактической прибыли от бронирований с прогнозируемой. 3. Проверка полноты и актуальности информации о номерах и тарифах на сайтах-партнерах. 4. Корректировка тарифной политики и условий бронирования при выявлении отклонений. <p>Ответ: 3, 1, 2, 4</p>	ПК-4
25	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Установите логическую последовательность действий руководителя при оценке эффективности работы персонала департамента дополнительных услуг (SPA, фитнес, консьерж):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор отзывов гостей и анализ повторных обращений за услугами. 2. Сравнение загрузки мощностей (занятость кабинетов, тренажеров) с плановыми показателями. 3. Анализ выручки, приходящейся на одного сотрудника. 4. Разработка мероприятий по улучшению качества услуг. <p>Ответ: 2, 1, 3, 4</p>	ПК-4
26	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Приведите не менее двух основных показателей (KPI), используемых для оценки эффективности работы службы приема и размещения (Front Office) гостиничного комплекса</p> <p>Ответ: 1. Время регистрации заезда и выезда гостя (Check-in / Check-out time). 2. Точность расчетов (отсутствие ошибок при оплате и возвратах). 3. Количество положительных упоминаний об обслуживании на Front Desk в отзывах гостей (Guest Satisfaction Score по данному отделу).</p>	ПК-4
27	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Что включает в себя контроль бизнес-процесса «Гостевой сервис» в гостиничном комплексе на этапе проживания?</p> <p>Ответ: Контроль включает проверку регулярности уборки (Housekeeping), работу службы горничных, исполнение запросов гостей (Service Requests), работу службы обслуживания номеров (Room Service) и качество предоставления дополнительных услуг (прачечная, консьерж, мини-бар)</p>	ПК-4
28	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Назовите не менее двух документов, которые руководитель департамента гостиницы использует для контроля деятельности персонала и соблюдения стандартов качества</p> <p>Ответ: 1. Корпоративные стандарты обслуживания (Стандарты бренда / Standard Operating Procedures). 2. Должностные инструкции сотрудников. 3. Чек-листы контроля качества (Check-List) для уборки номеров, приветствия гостей и т.д.</p>	ПК-4

29	Задание с развернутым ответом При оценке эффективности хозяйственной службы (Housekeeping) были выявлены регулярные жалобы на некачественную уборку. Назовите один из возможных инструментов контроля, помимо опросов гостей, который поможет объективно оценить работу горничных		ПК-4
	Ответ:	Внедрение системы контроля (например, супервайзера с планшетом, проверяющего качество уборки по чек-листу сразу после выполнения работы, или использование датчиков движения/сканирование QR-кодов для подтверждения уборки)	
30	Задание с развернутым ответом В гостинице 120 номеров. За месяц (30 дней) загрузка составила 70%. Рассчитайте количество проданных номеро-ночей за месяц (для оценки эффективности отдела продаж и бронирования)		ПК-4
	Ответ:	120 номеров * 30 дней = 3600 доступных номеро-ночей. 3600 * 70% = 2520 проданных номеро-ночей.	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет восьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Сформулируйте основные направления контроля бизнес-процессов и деятельности персонала департаментов предприятия питания в контактной зоне с потребителями		ПК-3
	Ответ:	Контроль бизнес-процессов на предприятии питания включает проверку соблюдения технологических карт и норм выхода готовых блюд. Деятельность персонала в контактной зоне контролируется через оценку соблюдения стандартов обслуживания и профессиональной этики. Также осуществляется проверка санитарных норм и правил, регулирующих производственную деятельность. Важным аспектом контроля является мониторинг временных нормативов подачи блюд и обслуживания гостей. Результаты контроля позволяют своевременно выявлять отклонения и корректировать бизнес-процессы.	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы и инструменты используются для контроля качества обслуживания в предприятиях питания?		ПК-3
	Ответ:	Для контроля качества обслуживания применяются методы визуального наблюдения за работой персонала и проверка соблюдения стандартов сервиса. Используется метод «тайный посетитель» для объективной оценки качества обслуживания со стороны потребителя. Проводятся регулярные проверки санитарного состояния помещений и соблюдения технологических процессов. Применяются чек-листы контроля качества для оценки работы официантов, поваров и администраторов. Внедряются системы обратной связи с гостями для сбора данных об удовлетворенности обслуживанием.	
3	Дайте развернутый ответ на вопрос Назовите ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки деятельности департаментов предприятия питания		ПК-3
	Ответ:	Ключевыми показателями эффективности предприятия питания являются выручка на одного сотрудника и средний чек на гостя. Важным KPI является коэффициент загрузки зала и оборачиваемость посадочных мест. Оценивается уровень удовлетворенности гостей на основе отзывов и повторных визитов. Контролируется соблюдение нормативов времени обслуживания и подачи блюд. Также анализируется процент списания продуктов для оценки рациональности использования сырья.	
4	Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется оценка эффективности деятельности персонала службы питания в контактной зоне с потребителями?		ПК-3
	Ответ:	Оценка эффективности персонала контактной зоны проводится на основе анализа соблюдения стандартов обслуживания и профессиональной этики. Учитывается скорость обслуживания гостей и качество выполнения заказов. Анализируются отзывы гостей и количество повторных обращений к конкретному сотруднику. Оценивается умение персонала взаимодействовать с разными категориями потребителей. Проводятся регулярные аттестации сотрудников и анализ их работы через систему «тайный посетитель».	
5	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие нормативные документы регламентируют деятельность предприятия питания и используются для контроля его эффективности?		ПК-3
	Ответ:	Основными нормативными документами являются санитарно-эпидемиологические правила и нормы (СанПиН) для предприятий общественного питания. Используются технологические карты и сборники рецептов для контроля соблюдения норм выхода блюд. Применяются внутренние стандарты качества обслуживания и должностные инструкции персонала. Контроль эффективности осуществляется на основе требований технических регламентов Таможенного союза. Документацией служат также меню, калькуляционные карты и договоры с поставщиками.	
6	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие бизнес-процессы гостиничного комплекса подлежат контролю со стороны руководителя департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса?		ПК-4

	<p>Ответ: Контролю подлежат процессы приема и размещения гостей, бронирования номеров и расчетов с гостями. Осуществляется контроль работы службы номерного фонда (уборка, обслуживание номеров). Контролируются процессы обслуживания гостей в ресторане и Room Service. Важным объектом контроля является работа инженерно-технической службы и систем жизнеобеспечения. Также контролируются процессы предоставления дополнительных услуг гостиничного комплекса.</p>	
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется контроль деятельности персонала службы приема и размещения (Front Office) гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Контроль деятельности персонала Front Office включает проверку скорости регистрации заезда и выезда гостей. Оценивается актуальность и полнота данных в системе управления гостиницей (PMS). Проверяется соблюдение стандартов приветствия и общения с гостями. Контролируется точность расчетов и оформления документов при заселении. Проводятся регулярные проверки работы с бронированиями и обработки запросов гостей.</p>	ПК-4
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Назовите основные показатели эффективности (KPI) для оценки деятельности департаментов гостиничного комплекса</p> <p>Ответ: Основным KPI гостиничного комплекса является REVPAR — доход на доступный номер. Важными показателями являются загрузка отеля (Occupancy Rate) и средняя цена за номер (ADR). Оценивается удовлетворенность гостей на основе отзывов и рейтингов. Контролируется время обслуживания гостей на всех этапах проживания. Анализируются показатели дополнительных услуг и выручка от них.</p>	ПК-4
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется оценка эффективности деятельности службы номерного фонда (Housekeeping) гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Оценка эффективности Housekeeping проводится через анализ качества уборки номеров и общественных зон. Контролируется время, затрачиваемое на уборку каждого номера. Анализируются жалобы и отзывы гостей о чистоте и состоянии номеров. Оценивается эффективность использования расходных материалов и оборудования. Проводятся регулярные проверки соблюдения стандартов уборки и организации работы горничных.</p>	ПК-4
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие современные методы и технологии используются для контроля и оценки эффективности департаментов гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Используются автоматизированные системы управления гостиницей (PMS) для контроля всех бизнес-процессов. Применяются системы сбора и анализа отзывов гостей (Guest Satisfaction Index). Внедряются методы тайного аудита и проверки качества обслуживания. Используются технологии управления доходами (Revenue Management) для оценки экономической эффективности. Применяются мобильные приложения для контроля работы горничных и технических служб.</p>	ПК-4
11	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется контроль деятельности персонала кухни (производственного цеха) предприятия питания?</p> <p>Ответ: Контроль деятельности персонала кухни включает проверку соблюдения технологических процессов приготовления блюд. Осуществляется контроль соблюдения санитарных норм и правил личной гигиены поваров. Проверяется правильность закладки продуктов согласно технологическим картам и нормам выхода. Контролируется соблюдение температурного режима приготовления и сроков годности готовых блюд. Проводятся регулярные дегустации готовой продукции для оценки качества.</p>	ПК-3
12	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие бизнес-процессы предприятия питания подлежат контролю со стороны руководителя департаментов (служб, отделов) предприятия питания?</p> <p>Ответ: Контролю подлежат процессы закупки и приемки сырья от поставщиков, а также процессы складского хранения продуктов. Осуществляется контроль производственных процессов приготовления блюд и соблюдения рецептур. Контролируются процессы обслуживания гостей в зале и работы контактной зоны. Важным объектом контроля являются процессы реализации готовой продукции и расчетов с гостями. Также контролируются процессы учета и списания продуктов, ведение документации.</p>	ПК-3
13	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы используются для оценки эффективности деятельности персонала предприятия питания?</p> <p>Ответ: Для оценки эффективности персонала используется метод наблюдения за работой сотрудников в контактной зоне. Применяется анализ выполнения плановых показателей (выручка, количество обслуженных гостей). Проводятся опросы и анкетирование гостей для оценки качества обслуживания. Используется метод сравнительного анализа работы сотрудников по ключевым показателям. Проводятся регулярные аттестации персонала с оценкой профессиональных навыков и компетенций.</p>	ПК-3
14	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность деятельности складского хозяйства предприятия питания?</p>	ПК-3

	<p>Ответ: Оценка эффективности складского хозяйства проводится через анализ оборачиваемости запасов продуктов. Контролируется соблюдение условий хранения и сроков годности товаров. Оценивается полнота и своевременность поставок сырья от поставщиков. Анализируется процент потерь и списания продуктов при хранении. Проводятся регулярные инвентаризации для проверки наличия и состояния товарно-материальных ценностей.</p>	
15	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие стандарты качества обслуживания используются для контроля и оценки эффективности деятельности департаментов предприятия питания?</p> <p>Ответ: Используются стандарты обслуживания, регламентирующие внешний вид и поведение персонала в контактной зоне. Применяются стандарты сервировки стола, подачи блюд и напитков, а также общения с гостями. Стандарты включают требования к времени обслуживания и скорости выполнения заказов. Используются стандарты качества блюд, включающие требования к внешнему виду, вкусу и температуре подачи. Применяются стандарты санитарной безопасности и чистоты помещений, которые регулярно проверяются.</p>	ПК-3
16	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется контроль деятельности персонала хозяйственной службы (Housekeeping) гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Контроль деятельности Housekeeping включает проверку качества уборки номеров и общественных зон. Осуществляется контроль соблюдения стандартов уборки и использования моющих средств. Проверяется своевременность смены белья и пополнения расходных материалов в номерах. Контролируется соблюдение санитарных норм и правил личной гигиены горничных. Проводятся регулярные проверки состояния инвентаря и оборудования для уборки.</p>	ПК-4
17	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы используются для контроля деятельности персонала департамента дополнительных услуг гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Для контроля персонала дополнительных услуг (SPA, фитнес, консьерж) используется мониторинг качества предоставляемых услуг. Осуществляется проверка соблюдения стандартов обслуживания и профессиональной этики. Контролируется своевременность выполнения запросов гостей и качество консультирования. Проводятся проверки технического состояния оборудования и санитарного состояния помещений. Используются опросы гостей для оценки работы персонала дополнительных услуг.</p>	ПК-4
18	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется оценка эффективности деятельности службы приема и размещения (Front Office) гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Оценка эффективности Front Office проводится на основе анализа скорости регистрации и выселения гостей. Оценивается качество обработки бронирований и управление загрузкой номерного фонда. Анализируется удовлетворенность гостей работой администраторов через отзывы и анкеты. Оценивается точность расчетов и ведения документации при заселении и выселении. Проводится анализ жалоб и обращений гостей, связанных с работой службы приема.</p>	ПК-4
19	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность деятельности службы питания гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Оценка эффективности службы питания проводится через анализ выручки ресторана и среднего чека на гостя. Оценивается загрузка ресторана и проведение банкетных мероприятий. Анализируется удовлетворенность гостей качеством еды и обслуживания в ресторане. Оценивается эффективность работы Room Service (скорость доставки, качество блюд). Проводятся регулярные проверки качества блюд и соблюдения стандартов обслуживания.</p>	ПК-4
20	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие современные информационные технологии используются для контроля и оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Используются системы управления гостиницей (PMS) для автоматизации контроля всех бизнес-процессов. Применяются системы управления доходами (Revenue Management) для оценки экономической эффективности. Используются системы обратной связи и управления репутацией для сбора и анализа отзывов гостей. Внедряются мобильные приложения и чек-листы для контроля работы горничных и технических служб. Используются системы управления качеством и автоматизированные отчеты для оценки KPI.</p>	ПК-4

7.1. Уровни овладения

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

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

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

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

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

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

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

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / М. Е. Ставровский, М. И. Сидоров, И. Н. Кравченко, А. В. Рагуткин, А. В. Коломейченко. - Москва: Юрайт, 2026. - 190 с - 978-5-534-13009-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588156> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Бражников, М. А. Сервисология: учебник для вузов / М. А. Бражников. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 144 с - 978-5-534-13343-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588232> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Бурлев, М. Я. Технологическое оборудование молочной отрасли. Монтаж, наладка, ремонт и сервис: учебник для вузов / М. Я. Бурлев, В. В. Илюхин, И. М. Тамбовцев. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 418 с - 978-5-534-10006-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586755> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Черников, В. Г. Сервисология: учебник для вузов / В. Г. Черников. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 252 с - 978-5-534-13272-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588209> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 837 с - 978-5-534-20013-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589882> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 212 с - 978-5-534-10049-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584170> (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://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://minpromtorg.gov.ru/> - Министерство промышленности и торговли Российской Федерации (Минпромторг России)

2. <https://www.rusprofile.ru/> - Система комплексного анализа рынков и компаний (СКАР) / Rusprofile

3. <https://regulation.gov.ru> - Федеральный портал проектов нормативных правовых актов

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. Microsoft PowerPoint;
2. Google Chrome;
3. Yandex;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;

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