

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)  
«НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»**

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 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:

- Провести правовой анализ соответствия внутренней документации и фактической деятельности гостиничного предприятия требованиям действующего законодательства, составить проект письменного предписания руководителю с указанием нарушений, сроков устранения и мер ответственности, разработать план корректирующих мероприятий с учётом ограниченных ресурсов и предложить систему контроля за их исполнением;
- На основе анализа систематических жалоб гостей на качество обслуживания в ресторане при гостинице сформулировать перечень задач по повышению уровня сервиса, предложить альтернативные способы их решения с оценкой затрат, сроков и правовых рисков, выбрать оптимальный вариант, обеспечивающий соответствие требованиям стандартов, разработать план внедрения с документационным сопровождением и определить критерии контроля качества;
- Провести правовой анализ договорных отношений гостиницы с туроператорами на предмет полноты условий об ответственности сторон и прав потребителей, разработать алгоритм действий управляющего в ситуации неполного предоставления заявленных услуг, включая порядок документального фиксирования фактов, переговорную стратегию, предложения по компенсационным мероприятиям в рамках ограниченного бюджета, а также выработать меры по совершенствованию внутреннего документооборота и локальных нормативных актов для предотвращения аналогичных рисков.

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

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

*Знать:*

УК-2.2/Зн1 Действующие правовые нормы, принципы и методы декомпозиции задач, а также подходы к анализу имеющихся ресурсов и ограничений в профессиональной деятельности

*Уметь:*

УК-2.2/Ум1 Определять совокупность задач в рамках поставленной цели, декомпозировать их и выбирать оптимальные способы решения с учётом правовых требований

*Владеть:*

УК-2.2/Нв1 Навыками целеполагания, разработки и обоснования оптимальных способов решения задач в условиях действующего законодательства и ресурсных ограничений

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 Нормативные требования и стандарты качества услуг в гостиничной и ресторанной сфере, методы контроля технологических процессов и обслуживания

*Уметь:*

ОПК-3.1/Ум1 Проводить мониторинг и оценку фактического качества оказания услуг, выявлять отклонения и разрабатывать корректирующие мероприятия в рамках документационного обеспечения

*Владеть:*

ОПК-3.1/Нв1 Навыками применения инструментов управления качеством (включая документационное сопровождение) и составления отчётной документации по результатам контроля

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1 Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

*Знать:*

ОПК-6.1/Зн1 Систему нормативных правовых актов, регулирующих гостиничный и ресторанный бизнес, их иерархию, сферу действия и требования к документационному обеспечению

*Уметь:*

ОПК-6.1/Ум1 Интерпретировать и применять конкретные правовые нормы к практическим ситуациям, а также составлять юридически значимые документы (договоры, претензии, акты, подписания)

*Владеть:*

ОПК-6.1/Нв1 Навыками правового анализа внутренних локальных актов организации, навыками разработки и корректировки внутренней документации с учётом требований законодательства и стандартов сервиса

ОПК-6.2 Интерпретирует нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг

*Знать:*

ОПК-6.2/Зн1 Содержание основных нормативных правовых актов, регулирующих гостиничную и ресторанный деятельность (Гражданский кодекс РФ, Закон о защите прав потребителей, Правила предоставления гостиничных услуг, санитарные правила, технические регламенты), а также принципы их толкования и применения в различных ситуациях профессиональной деятельности.

*Уметь:*

ОПК-6.2/Ум1 Анализировать конкретные производственные ситуации, квалифицировать их с точки зрения соответствия нормам права, выявлять правовые аспекты конфликтных ситуаций с потребителями и контрагентами, а также определять применимые нормы для обоснования управленческих и документационных решений.

*Владеть:*

ОПК-6.2/Нв1 Навыками юридической оценки фактических обстоятельств (жалобы, претензии, акты проверок), навыками составления правовых заключений (мотивированных ответов, претензий, проектов локальных актов) на основе интерпретации норм права, а также навыками аргументированной защиты позиции организации в досудебных и судебных спорах.

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 Современные методы и инструменты контроля бизнес-процессов и деятельности персонала в предприятиях питания (включая гостиничные рестораны, службы кейтеринга), критерии оценки эффективности департаментов (производительность труда, качество обслуживания, выполнение стандартов), а также нормативно-правовые и внутренние регламенты, регулирующие организацию контроля.

*Уметь:*

ПК-3.1/Ум1 Разрабатывать и внедрять системы мониторинга ключевых показателей деятельности структурных подразделений, проводить плановые и внеплановые проверки выполнения бизнес-процессов, анализировать полученные данные, выявлять отклонения от плановых показателей, определять их причины и готовить обоснованные предложения по корректировке работы.

*Владеть:*

ПК-3.1/Нв1 Навыками составления чек-листов и оценочных карт для контроля, методами сбора и обработки информации о работе департаментов (включая опросы, наблюдение, анализ отчётности), приёмами подготовки аналитических справок, служебных записок и проектов управленческих решений по повышению эффективности деятельности подразделений.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса» 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-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	Производственная практика: проектно-технологическая практика, Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление бизнес-процессами гостиниц и ресторанов
ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса		
ОПК-6.1 Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	История России, Учебная практика: ознакомительная практика, Физическая культура и спорт, Финансовая и налоговая система РФ	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

ОПК-6.2 Интерпретирует нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг	Деловые коммуникации и документооборот, Основы российской государственности, Экономическая история	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Нейросетевые технологии в социальных медиа, 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, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Основы права, Правовые основы профессиональной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе, Производственная практика: проектно-технологическая практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

#### 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
Седьмой 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)

			тия	иятия	бота
--	--	--	-----	-------	------

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование и документационное обеспечение в гостиничном и ресторанном бизнесе</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
Тема 1.1. Правовое регулирование гостиничной и ресторанной деятельности: источники, структура законодательства и ответственность субъектов	26	1	1	24
<b>Раздел 2. Практические аспекты нормативно-правового и документационного обеспечения гостиничного и ресторанного бизнеса</b>	<b>27,85</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25,85</b>
Тема 2.1. Документационное обеспечение и контроль качества сервисных процессов в гостиничном и ресторанном бизнесе	27,85	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	Нормативно-правовое регулирование и документационное обеспечение в гостиничном и ресторанном бизнесе	Тестирование	Зачет
2	Практические аспекты нормативно-правового и документационного обеспечения гостиничного и ресторанного бизнеса	Тестирование	Зачет

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Нормативно-правовое регулирование и документационное обеспечение в гостиничном и ресторанном бизнесе Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При ограниченном бюджете на закупку оборудования для соблюдения санитарных норм в ресторане оптимальным способом решения проблемы является:</p> <p>а) полная замена всего холодильного оборудования в течение месяца</p> <p>б) введение усиленного контроля температуры и разработка графика ремонтов</p> <p>в) сокращение ассортимента скоропортящихся продуктов с обязательным уведомлением гостей</p> <p>г) аренда оборудования у сторонней организации</p>		УК-2
	Ответ:	в	
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для повышения информированности гостей о правилах проживания и мерах пожарной безопасности при минимальных затратах наиболее эффективным решением будет:</p> <p>а) печать дорогих буклетов для каждого номера</p> <p>б) размещение информации на ресепшн в виде стенда</p> <p>в) разработка и утверждение внутреннего стандарта с обязательным размещением кратких памяток в номерах</p> <p>г) проведение устного инструктажа каждому гостю при заселении</p>		УК-2
	Ответ:	в	
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При необходимости сократить время ожидания заказа в ресторане без увеличения штата поваров оптимальным способом является:</p> <p>а) внедрение системы предварительного заказа и упрощение меню</p> <p>б) наём дополнительного персонала на неполный день</p> <p>в) увеличение времени приготовления для повышения качества</p> <p>г) автоматизация кухни за счёт дорогостоящего оборудования</p>		УК-2
	Ответ:	а	
4	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При конфликте с гостем, требующим полного возврата стоимости номера, но при фактическом проживании, оптимальным правовым решением будет:</p> <p>а) немедленный возврат всей суммы во избежание скандала</p> <p>б) отказ в возврате на основании договора</p> <p>в) предложение соразмерной скидки или дополнительной услуги с оформлением письменного соглашения</p> <p>г) передача дела в суд</p>		УК-2
	Ответ:	в	
5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для обеспечения соблюдения трудового законодательства при временной загрузке персонала в высокий сезон оптимальным способом является:</p> <p>а) заключение срочных трудовых договоров с соблюдением всех формальностей</p> <p>б) неофициальный наём сотрудников</p> <p>в) увеличение рабочего дня без оформления</p> <p>г) привлечение волонтеров</p>		УК-2
	Ответ:	а	
6	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между поставленной задачей и оптимальным способом её решения с учётом правовых норм и ограничений:</p> <p>Задача:</p> <p>1) Сократить расходы на химчистку белья без нарушения санитарных норм</p> <p>2) Повысить уровень сервиса при ограниченном количестве персонала</p> <p>3) Обеспечить безопасность гостей при отсутствии круглосуточной охраны</p> <p>4) Урегулировать конфликт с гостем без судебных</p> <p>Способ решения:</p> <p>А) Внедрение системы видеонаблюдения и инструктаж персонала</p> <p>Б) Оптимизация графика работы и перераспределение обязанностей</p> <p>В) Предложение компенсации и мирового соглашения издержек</p> <p>Г) Использование более дешёвых, но сертифицированных моющих средств</p>		УК-2
	Ответ:	1–Г, 2–Б, 3–А, 4–В	

7	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между проблемной ситуацией и оптимальным правовым решением с учётом ограничений:</p> <p>Ситуация:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Недостаток парковочных мест</li> <li>2) Жалоба на шум из соседнего номера</li> <li>3) Отказ гостя оплатить мини-бар</li> <li>4) Претензия о несоответствии завтрака</li> </ol> <p>Решение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) Введение платной парковки с резервированием</li> <li>Б) Предложение альтернативного номера и усиление звукоизоляции</li> <li>В) Разъяснение условий договора, составление акта при отказе</li> <li>Г) Предоставление скидки на следующий визит</li> </ol> <p>Ответ:   1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г</p>	УК-2
8	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между целью и оптимальным способом её достижения с учётом действующих норм:</p> <p>Цель:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Увеличить число повторных бронирований при ограниченном маркетинговом бюджете</li> <li>2) Обеспечить соблюдение трудовых прав сотрудников при сменном графике</li> <li>3) Снизить количество жалоб на качество уборки</li> <li>4) Повысить правовую защищённость при заключении договоров с поставщиками</li> </ol> <p>Способ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) Разработка программы лояльности с использованием собственных ресурсов</li> <li>Б) Внедрение электронного табеля учёта рабочего времени</li> <li>В) Проведение внутренних конкурсов среди горничных с премированием</li> <li>Г) Использование типовых договоров с обязательной юридической экспертизой</li> </ol> <p>Ответ:   1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.</p>	УК-2
9	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы решения проблемы частых жалоб на холодную еду в ресторане с учётом необходимости выбора оптимального способа, исходя из правовых норм и ограниченного бюджета:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Провести аудит технологического процесса (оборудование, время подачи)</li> <li>2) Выявить причины (неисправность, нарушение технологии)</li> <li>3) Оценить затраты на возможные корректировки (ремонт, замена термосов)</li> <li>4) Разработать и утвердить корректирующие мероприятия</li> <li>5) Внедрить изменения и контролировать результат</li> <li>6) Оформить изменения в технологической документации</li> </ol> <p>Ответ:   1, 2, 3, 4, 6, 5.</p>	УК-2
10	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия при выборе оптимального способа устранения недостаточной звукоизоляции номеров с учётом ограниченного бюджета и требований санитарных норм:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Провести замеры уровня шума и определить источники</li> <li>2) Оценить стоимость различных вариантов (панели, ковры, замена окон)</li> <li>3) Разработать техническое задание и документацию на закупку</li> <li>4) Выбрать наиболее экономически эффективное и правомерное решение</li> <li>5) Внедрить решение и проверить результат</li> </ol> <p>Ответ:   1, 2, 3, 4, 5.</p>	УК-2
11	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Поставлена цель – повысить качество обслуживания в ресторане при гостинице, но бюджет на обучение персонала отсутствует. Определите круг задач, которые необходимо решить, и предложите оптимальные способы их достижения, обосновав выбор исходя из правовых норм и имеющихся ресурсов.</p> <p>Ответ:   Задачи: анализ текущих жалоб, повышение мотивации персонала, улучшение контроля качества. Способы: проведение бесплатного внутреннего тренинга силами шеф-повара, внедрение чек-листов контроля, корректировка меню с учётом сезонности и снижения издержек. Обоснование: все мероприятия не требуют значительных финансовых вложений, соответствуют трудовому законодательству и санитарным нормам, при этом повышают качество.</p>	УК-2
12	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В гостинице выявлено, что часть номеров не соответствует заявленной категории (отсутствуют заявленные удобства). Управляющий должен избежать судебных исков. Определите круг задач, предложите оптимальный порядок действий с документационным обеспечением и правовым обоснованием.</p>	УК-2

	<p>Ответ:</p> <p>Задачи: актуализировать описание номеров на всех каналах бронирования, информировать уже проживающих гостей о несоответствии, предложить альтернативные номера или скидку. Действия: составить акт о несоответствии, уведомить туроператоров, подготовить соглашения о замене или компенсации. Правовое обоснование: ст. 10 и 29 Закона о ЗПП – право потребителя на достоверную информацию и соразмерное уменьшение цены.</p>	
13	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>При ограниченном штате горничных необходимо обеспечить ежедневную уборку всех номеров в установленный срок, соблюдая санитарные требования. Сформулируйте задачи и выберите оптимальные способы их решения, учитывая действующие нормы труда.</p> <p>Ответ:</p> <p>Задачи: оптимизация маршрутов уборки, внедрение чек-листов для контроля времени, распределение нагрузки. Способы: составление графика уборки с приоритетом выездных номеров, использование мобильных тележек для сокращения перемещений, проведение краткого инструктажа по эффективным методам. Это соответствует ТК РФ (нормы рабочего времени) и санитарным правилам.</p>	УК-2
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторане при гостинице выявлено, что часть блюд подаётся с нарушением температурного режима. Руководство не имеет средств на замену оборудования. Определите задачи и предложите оптимальные способы решения с учётом санитарных норм и ресурсов.</p> <p>Ответ:</p> <p>Задачи: усилить контроль температуры на этапе приготовления и подачи, сократить время от готовности до подачи, использовать термосы или подогреваемые подносы. Способы: введение дополнительной проверки поваром перед подачей, пересмотр технологических карт, организация предварительной подготовки полуфабрикатов в часы затишья. Это позволит соблюсти СанПиН без затрат на оборудование.</p>	УК-2
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В гостинице необходимо обеспечить соблюдение требований пожарной безопасности при минимальном бюджете. Определите круг задач и выберите оптимальные способы их решения с правовым обоснованием.</p> <p>Ответ:</p> <p>Задачи: размещение памяток в номерах, проведение инструктажей с персоналом, проверка состояния путей эвакуации. Способы: разработать памятки силами сотрудников (печать в офисе), провести инструктаж на общем собрании, организовать ежемесячный визуальный контроль. Это соответствует Федеральному закону № 69-ФЗ и Правилам противопожарного режима, не требует дополнительных финансов.</p>	УК-2
16	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой нормативный правовой акт является базовым для регулирования отношений между исполнителем и потребителем гостиничных услуг в РФ?</p> <p>а) Гражданский кодекс РФ  б) Закон РФ «О защите прав потребителей»  в) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»  г) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»</p> <p>Ответ:</p> <p>б</p>	ОПК-6
17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>К внутренним документам гостиничного предприятия, устанавливающим обязательные требования к обслуживанию, относится:</p> <p>а) Устав организации  б) Правила внутреннего трудового распорядка  в) Стандарт операционной процедуры (СОП)  г) Договор аренды помещения</p> <p>Ответ:</p> <p>в</p>	ОПК-6
18	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какая ответственность предусмотрена КоАП РФ за отсутствие в меню ресторана информации о массе порции и наличии аллергенов?</p> <p>а) Уголовная  б) Административная (штраф)  в) Дисциплинарная  г) Материальная</p> <p>Ответ:</p> <p>б</p>	ОПК-6
19	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При заключении договора с туроператором гостиница обязана включить условие о:</p> <p>а) размере комиссионного вознаграждения  б) ответственности за неоказание заявленных услуг  в) режиме работы бассейна  г) количестве бесплатных завтраков</p> <p>Ответ:</p> <p>б</p>	ОПК-6

20	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой правовой акт определяет порядок и сроки предъявления претензии по факту некачественного оказания гостиничной услуги?</p> <p>а) Только ГК РФ</p> <p>б) Только Закон о защите прав потребителей</p> <p>в) Только Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>г) Все перечисленные акты в совокупности</p>	ОПК-6
Ответ:	г	
21	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом нормативного акта и его содержанием:</p> <p>Нормативный акт:</p> <p>1) Федеральный закон</p> <p>2) Постановление Правительства РФ</p> <p>3) СанПиН</p> <p>4) ГОСТ Р</p> <p>Содержание:</p> <p>А) Устанавливает санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям питания</p> <p>Б) Определяет порядок классификации гостиниц</p> <p>В) Регулирует общие принципы гражданско-правовых отношений</p> <p>Г) Устанавливает требования к качеству услуг и методы оценки</p>	ОПК-6
Ответ:	1–В, 2–Б, 3–А, 4–Г.	
22	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом документации и её назначением:</p> <p>Документация:</p> <p>1) Технологическая карта блюда</p> <p>2) Акт о недостатках</p> <p>3) Договор на размещение</p> <p>4) Журнал регистрации гостей</p> <p>Назначение:</p> <p>А) Фиксирует факт выявленного несоответствия качеству услуги</p> <p>Б) Определяет рецептуру и нормы закладки</p> <p>В) Регулирует права и обязанности сторон при проживании</p> <p>Г) Обеспечивает учёт потребителей</p>	ОПК-6
Ответ:	1–Б, 2–А, 3–В, 4–Г.	
23	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом юридической ответственности и примером нарушения:</p> <p>Вид ответственности:</p> <p>1) Гражданско-правовая</p> <p>2) Административная</p> <p>3) Дисциплинарная</p> <p>4) Уголовная</p> <p>Пример нарушения:</p> <p>А) Отсутствие инструктажа по пожарной безопасности</p> <p>Б) Повреждение имущества гостя по вине отеля</p> <p>В) Невыполнение должностной инструкции сотрудником</p> <p>Г) Мошенничество при бронировании</p>	ОПК-6
Ответ:	1–Б, 2–А, 3–В, 4–Г	
24	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы разработки и утверждения внутреннего стандарта обслуживания (СОП) в гостинице:</p> <p>1) Разработка проекта стандарта</p> <p>2) Утверждение руководителем</p> <p>3) Анализ действующих нормативных требований</p> <p>4) Внедрение и обучение персонала</p> <p>5) Мониторинг исполнения и корректировка</p>	ОПК-6
Ответ:	3, 1, 2, 4, 5.	
25	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия при проведении проверки Роспотребнадзора в ресторане:</p> <p>1) Получение предписания об устранении нарушений</p> <p>2) Проведение проверки и составление акта</p> <p>3) Устранение выявленных нарушений</p> <p>4) Уведомление проверяющего органа об устранении</p>	ОПК-6
Ответ:	2, 1, 3, 4.	
26	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>При проверке Роспотребнадзор выявил отсутствие в гостинице правил пожарной безопасности в номерах на русском и английском языках. Укажите, какими нормативными актами установлено данное требование, и предложите меры по устранению нарушения с оформлением соответствующих документов.</p>	ОПК-6

	<p>Ответ: Требование содержится в Правилах противопожарного режима в РФ и Правилах предоставления гостиничных услуг. Необходимо разработать информационные листки, разместить их в каждом номере, издать приказ о назначении ответственного лица, провести инструктаж персонала, сделать отметки в журнале инструктажей.</p>	
27	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом В ресторане при отеле возник спор: гость утверждает, что поданное блюдо не соответствует фотографии в меню. Опишите, какие документы должны быть оформлены для досудебного урегулирования претензии, и на какие нормы следует ссылаться.</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: Составляется акт о несоответствии, регистрируется письменная жалоба в книге отзывов и предложений. Ссылаться следует на ст. 10 (информация об услугах) и ст. 29 (права потребителя при недостатках) Закона «О защите прав потребителей». При согласии – оформить соглашение о скидке или возврате денег.</p>	
28	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом Опишите порядок составления и предъявления претензии к гостинице со стороны турагента за непредоставление забронированных номеров. Какие нормативные акты регулируют эту процедуру?</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: Претензия подаётся в письменной форме на имя руководителя гостиницы, в ней указываются обстоятельства нарушения, ссылки на договор, требования о возмещении убытков. Регулируется ГК РФ (ст. 779–783), Законом о защите прав потребителей, Правилами предоставления гостиничных услуг.</p>	
29	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом В гостинице гость повредил имущество номера. Какие документы необходимо оформить и на какие статьи ГК РФ ссылаться для взыскания ущерба?</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: Составить акт о повреждении имущества, получить письменное объяснение гостя, приложить расчёт стоимости ущерба. Ссылаться на ст. 1064 ГК (общие основания ответственности) и на условия договора о материальной ответственности.</p>	
30	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом При проверке Роспотребнадзором выявлено нарушение санитарных норм в ресторане (отсутствие бактерицидных ламп). Составьте проект предписания об устранении нарушений с указанием сроков и ссылок на нормативные акты.</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: Предписание составляется по установленной форме, включает: выявленное нарушение (отсутствие ламп), ссылку на СанПиН 2.3.6.1079-01, срок устранения (например, 10 дней), предупреждение об ответственности по ст. 6.3 КоАП РФ. Подписывается руководителем.</p>	

## 2. Практические аспекты нормативно-правового и документационного обеспечения гостиничного и ресторанного бизнеса Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ Какой документ регламентирует общие требования к качеству гостиничных услуг при сертификации? а) ГОСТ Р 51185 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» б) СанПиН в) Правила предоставления гостиничных услуг г) Устав гостиницы</p>	а	ОПК-3
2	<p>Выберите один правильный ответ Нормативное требование к температуре подачи горячих блюд в ресторане, закреплённое в санитарных правилах, составляет: а) не менее 65 °С б) не менее 75 °С в) не менее 60 °С г) не менее 55 °С</p>	а	ОПК-3
3	<p>Выберите один правильный ответ Метод контроля качества, предполагающий анонимную оценку обслуживания специально подготовленным человеком, называется: а) Экспертный опрос б) Тайный гость в) Анкетирование гостей г) Визуальный контроль</p>	б	ОПК-3
4	<p>Выберите один правильный ответ К инструментам мониторинга качества процессов оказания услуг относится: а) Чек-лист ежедневной уборки номера б) Финансовый отчёт в) Штатное расписание г) График отпусков</p>	а	ОПК-3

5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При выявлении отклонения качества от нормативных требований первоочередным действием руководителя должно быть:</p> <p>а) Немедленное увольнение виновного  б) Составление акта о несоответствии  в) Пересмотр технологической карты  г) Проведение собрания с персоналом</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: б</p>	
6	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между показателем качества услуги и нормативным требованием:</p> <p>Показатель:</p> <p>1) Время регистрации гостя (Check-in)  2) Температура хранения скоропортящихся продуктов  3) Количество видов услуг питания  4) Освещённость в номере</p> <p>Требование:</p> <p>А) Не менее 100 люкс (СанПиН)  Б) Не более 5 минут на одного гостя (внутренний стандарт)  В) От +2 до +6 °С (СанПиН)  Г) Устанавливается категорией гостиницы (классификация)</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: 1–Б, 2–В, 3–Г, 4–А</p>	
7	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом контроля и его характеристикой:</p> <p>Вид контроля:</p> <p>1) Входной контроль  2) Операционный контроль  3) Итоговый контроль  4) Мониторинг</p> <p>Характеристика:</p> <p>А) Контроль на этапе выполнения услуги  Б) Оценка конечного результата обслуживания  В) Проверка качества поступающих продуктов и материалов  Г) Постоянное наблюдение за параметрами процесса</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: 1–В, 2–А, 3–Б, 4–Г.</p>	
8	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между документом контроля качества и его содержанием:</p> <p>Документ:</p> <p>1) Журнал контроля температурного режима  2) Акт проверки санитарного состояния  3) Лист оценки обслуживания (анкета)  4) Предписание</p> <p>Содержание:</p> <p>А) Фиксирует результаты проверки Роспотребнадзора  Б) Ежедневные записи температуры в холодильниках  В) Мнение гостя о качестве услуг  Г) Требование об устранении нарушений</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: 1–Б, 2–А, 3–В, 4–Г.</p>	
9	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы внутреннего аудита качества услуг в гостинице:</p> <p>1) Разработка чек-листов и критериев  2) Проведение проверки  3) Анализ результатов и составление отчёта  4) Планирование аудита  5) Разработка корректирующих мероприятий</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: 4, 1, 2, 3, 5.</p>	
10	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия при проведении внеплановой проверки качества по жалобе гостя:</p> <p>1) Опрос свидетелей и персонала  2) Фиксация жалобы в книге отзывов и предложений  3) Составление акта проверки  4) Принятие мер по устранению недостатков  5) Проверка технологической документации</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: 2, 1, 5, 3, 4.</p>	
11	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Назовите не менее трёх нормативных документов (ГОСТ, СанПиН, отраслевые), устанавливающих требования к обслуживанию в ресторане при отеле. Приведите по одному показателю из каждого документа.</p>	ОПК-3

	<p>Ответ: ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования» – требования к информации для потребителей; СанПиН 2.3.6.1079-01 – требования к температурному режиму хранения; ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» – требования к внешнему виду и этике персонала.</p>	
12	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В гостинице поступила жалоба на грязное постельное бельё. Укажите нормативные акты, регламентирующие частоту смены белья и требования к его чистоте, а также опишите процедуру документирования нарушения.</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» – смена белья не реже 1 раза в 5 дней, при загрязнении – немедленно. Процедура: составить акт, зарегистрировать жалобу в книге отзывов, провести служебное расследование с фиксацией в журнале контроля качества уборки.</p>	
13	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>При контроле микроклимата в номерах выявлено превышение температуры выше нормативной. Какие действия должны быть предприняты управляющим для обеспечения качества, и какие документы оформляются?</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: Провести замеры, составить акт, вызвать технического специалиста, внести коррективы в систему климат-контроля, сделать запись в журнале контроля параметров, уведомить гостей о возможных неудобствах и предложить компенсацию при необходимости.</p>	
14	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте чек-лист контроля качества уборки номера (не менее 5 пунктов) и обоснуйте его соответствие нормативным требованиям.</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: Пункты: 1) отсутствие пыли на поверхностях; 2) чистота санузла и наличие средств гигиены; 3) свежесть постельного белья и полотенец; 4) исправность бытовой техники; 5) порядок в шкафу и наличие необходимых принадлежностей. Соответствует СанПиН 2.1.2.2645-10 и внутренним стандартам.</p>	
15	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите систему мониторинга качества обслуживания в ресторане при отеле, включая документирование результатов, и опишите, как она обеспечивает требуемое качество.</p>	ОПК-3
	<p>Ответ: Система включает ежедневные чек-листы по соблюдению технологии, опросы гостей, проведение тайного гостя, анализ жалоб, ежемесячное составление отчётов по качеству с выработкой корректирующих мероприятий. Документирование ведётся в журналах контроля, актах проверок, электронных базах. Позволяет оперативно выявлять отклонения и своевременно их устранять.</p>	
16	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для контроля качества процессов сервиса в ресторане при гостинице наиболее эффективным инструментом является:</p> <p>а) Финансовый план б) Карта контроля технологических операций в) График работы персонала г) Каталог поставщиков</p>	ПК-3
	<p>Ответ: б</p>	
17	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Параметром технологического процесса, подлежащим обязательному контролю в ресторане, является:</p> <p>а) Время приготовления блюда б) Цвет униформы поваров в) Количество столовых приборов г) Уровень освещённости в зале</p>	ПК-3
	<p>Ответ: а</p>	
18	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Для контроля используемых ресурсов (продуктов) в гостиничном ресторане применяется:</p> <p>а) Журнал бракеража сырья и готовой продукции б) Книга отзывов и предложений в) Журнал регистрации инструктажей г) Табель учёта рабочего времени</p>	ПК-3
	<p>Ответ: а</p>	
19	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При контроле качества сервис-процессов в гостинице основным документом фиксации нарушений является:</p> <p>а) Акт о несоответствии б) Служебная записка в) План мероприятий г) Протокол собрания</p>	ПК-3
	<p>Ответ: а</p>	

20	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Мониторинг параметров технологических процессов в ресторане предполагает регулярную проверку:</p> <p>а) Соблюдения температурного режима хранения и приготовления  б) Эстетики оформления зала  в) Полноты ассортимента напитков  г) Частоты смены скатертей</p>	ПК-3
Ответ:	а	
21	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между объектом контроля и методом контроля:</p> <p>Объект контроля:</p> <p>1) Качество готовых блюд  2) Сроки годности продуктов  3) Исправность оборудования  4) Уровень сервиса персонала</p> <p>Метод контроля:</p> <p>А) Визуальный и органолептический контроль  Б) Проверка маркировки и документов  В) Технический осмотр и тестирование  Г) Тайный гость и анкетирование</p>	ПК-3
Ответ:	1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.	
22	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между этапом технологического процесса и параметром контроля:</p> <p>Этап:</p> <p>1) Приёмка продуктов  2) Хранение  3) Приготовление  4) Подача</p> <p>Параметр:</p> <p>А) Температура подачи  Б) Соответствие закупочным спецификациям  В) Соблюдение температурного режима хранения  Г) Время и температура варки/жарки</p>	ПК-3
Ответ:	1–Б, 2–В, 3–Г, 4–А.	
23	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом ресурса и способом контроля его качества:</p> <p>Ресурс:</p> <p>1) Продовольственное сырьё  2) Вода (питьевая)  3) Моющие средства  4) Оборудование</p> <p>Способ контроля:</p> <p>А) Проверка сертификатов и маркировки  Б) Лабораторный анализ  В) Проверка соответствия нормативным документам  Г) Техническое тестирование и калибровка</p>	ПК-3
Ответ:	1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.	
24	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия при контроле качества готового блюда в ресторане:</p> <p>1) Органолептическая оценка (внешний вид, вкус, запах)  2) Измерение температуры подачи  3) Сравнение с технологической картой  4) Оформление акта бракеража</p>	ПК-3
Ответ:	3, 1, 2, 4.	
25	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы контроля ресурсов (продуктов) при поступлении на склад:</p> <p>1) Проверка сопроводительных документов  2) Визуальный осмотр упаковки и маркировки  3) Выборочная проверка качества (вес, состояние)  4) Принятие решения о приёмке или возврате  5) Запись в журнале учёта</p>	ПК-3
Ответ:	1, 2, 3, 4, 5.	
26	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок контроля качества процессов сервиса при заселении гостя в гостиницу (от момента прибытия до размещения в номере). Укажите, какие параметры контролируются и как документируются результаты.</p>	ПК-3

	<p>Ответ:</p> <p>Контролируются: время ожидания на ресепшн, корректность оформления документов, состояние номера (чистота, исправность оборудования), наличие приветственного набора. Результаты фиксируются в журнале контроля качества, анкетах гостей, актах проверки номеров.</p>	
27	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Предложите систему контроля параметров технологического процесса приготовления завтрака «шведский стол» в гостинице. Перечислите ключевые показатели и методы их оценки.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Показатели: температура горячих блюд, время обновления блюд, внешний вид и ассортимент, чистота посуды и столовых приборов. Методы: термометрия, визуальный осмотр, опрос гостей, чек-листы для персонала. Документирование – ежедневный журнал контроля.</p>	
28	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>При проверке складских помещений выявлено нарушение сроков хранения скоропортящихся продуктов. Опишите алгоритм действий заведующего складом для контроля и устранения нарушения, а также меры по предотвращению в будущем.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Алгоритм: немедленно изолировать просроченные продукты, составить акт списания, провести пересчёт остальных сроков, усилить ежедневный контроль, внедрить систему цветных маркеров (FIFO). Оформить приказ об ответственном лице и утвердить график проверок.</p>	
29	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте план контрольных мероприятий по проверке качества работы горничных на неделю, включая виды проверок, периодичность и документирование.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>План: ежедневно – выборочный контроль уборки 5 номеров с заполнением чек-листа; еженедельно – полная проверка всех номеров с составлением акта; один раз в неделю – проведение опроса гостей. Результаты сводятся в еженедельный отчёт с указанием выявленных нарушений и мер.</p>	
30	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторане при гостинице внедряется новая система контроля качества – электронный дневник повара. Опишите, какие параметры технологических процессов должны фиксироваться, как часто и каким образом это обеспечит контроль качества.</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Фиксируются: температура приготовления, время тепловой обработки, сроки годности используемых продуктов, органолептические показатели. Записи ведутся после каждой партии блюд. Система позволяет отслеживать отклонения в реальном времени, оперативно корректировать процесс, формировать отчёты для руководства и контролирующих органов.</p>	

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

### Зачет седьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>В гостинице выявлены нарушения санитарных норм (отсутствие бактерицидных ламп, нарушение температурного режима хранения продуктов). Бюджет на устранение ограничен. Определите круг задач, которые необходимо решить, и выберите оптимальные способы их выполнения с учётом действующего законодательства и имеющихся ресурсов. Обоснуйте свой выбор.</p>	<p>Ответ:</p> <p>Задачи: 1) немедленно устранить угрозу здоровью гостей (установка бактерицидных ламп, настройка холодильного оборудования); 2) разработать план мероприятий с указанием сроков и ответственных; 3) провести дополнительный инструктаж персонала по санитарным правилам.</p> <p>Оптимальные способы: для экономии средств вместо капитального ремонта можно использовать переносные бактерицидные рециркуляторы (дешевле и быстрее), для холодильников – провести техническое обслуживание и откалибровать термостаты (затраты минимальны). Обучение провести силами штатного специалиста по охране труда. Это соответствует СанПиН 2.3.6.1079-01, не требует крупных вложений и позволяет устранить нарушения в кратчайший срок.</p>	УК-2
2	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Гость требует полного возврата стоимости номера, утверждая, что ему предоставили номер ниже заявленной категории. Фактическое несоответствие подтверждено. Управляющий может предложить скидку не более 15 %, бюджет на компенсации ограничен. Определите круг задач и предложите оптимальный способ урегулирования конфликта, обосновав его правовыми нормами.</p>	<p>Ответ:</p> <p>Задачи: провести внутреннюю проверку (акт осмотра номера), проинформировать гостя о результатах, предложить соразмерную компенсацию. Оптимальный способ – предложить переселение в свободный номер соответствующей категории (если есть) и скидку 15 % на текущее проживание, а также бесплатный обед в ресторане. Если переселение невозможно – предложить скидку 15 % и дополнительную услугу (поздний выезд). Правовое обоснование: ст. 29 Закона о ЗПП даёт право на соразмерное уменьшение цены, но не на полный возврат при фактическом проживании. Досудебное урегулирование экономит судебные издержки.</p>	УК-2

3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Охарактеризуйте иерархию нормативных правовых актов, регулирующих гостиничную и ресторанный деятельность в РФ. Назовите не менее трёх документов федерального уровня и поясните, какие отношения они регулируют.</p>	ОПК-6
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Проведите правовой анализ договора гостиницы с туроператором на предмет полноты условий об ответственности сторон. Какие нормы ГК РФ и Закона о защите прав потребителей должны быть отражены в договоре? Предложите перечень обязательных пунктов, которые необходимо включить, и укажите, какие документы оформляются при ненадлежащем исполнении.</p>	ОПК-6
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Назовите основные стандарты качества (ГОСТ, отраслевые, санитарные), которым должны соответствовать гостиничные и ресторанные услуги. Приведите по одному конкретному требованию из каждого вида стандарта и поясните, как эти требования влияют на обеспечение качества.</p>	ОПК-3
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите процедуру мониторинга качества обслуживания в ресторане при гостинице. Какие методы контроля Вы используете, как документируете результаты и какие корректирующие мероприятия принимаете при выявлении отклонений?</p>	ОПК-3
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите методы контроля параметров технологических процессов в ресторане при гостинице. Какие параметры подлежат обязательному контролю, с какой периодичностью и как документируются результаты? Приведите примеры для горячего цеха.</p>	ПК-3
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Разработайте систему контроля качества сервис-процессов в гостинице на примере службы приёма и размещения (Front Office). Перечислите ключевые контрольные точки, методы проверки и документы, в которых фиксируются результаты.</p>	ПК-3

	<p>Ответ:</p> <p>Контрольные точки: время регистрации гостя (Check-in/Check-out), корректность заполнения анкет, правильность расчётов, предоставление информации о гостинице, состояние зоны ресепшн. Методы: хронометраж, анализ жалоб, опрос гостей, тайный гость, проверка документации (регистрационных карт, финансовых отчётов). Документы: журнал контроля качества работы ресепшн, акты проверок, анкеты гостей, отчёты по удовлетворённости. Результаты анализируются еженедельно, при выявлении отклонений проводятся дополнительные тренинги и корректировка стандартов.</p>	
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>В гостинице при бронировании через онлайн-систему гостям была обещана категория «люкс», но по факту предоставлен «стандарт». Гости требуют возмещения. Проведите правовой анализ, определите круг задач и выберите оптимальный способ урегулирования, учитывая ограниченные финансовые ресурсы и необходимость сохранения репутации.</p> <p>Ответ:</p> <p>Правовой анализ: нарушена ст. 10 Закона о ЗПП (недостоверная информация) и условия договора публичной оферты. Гости имеют право на соразмерное уменьшение цены (ст. 29). Задачи: задокументировать несоответствие (акт), предложить компенсацию (скидку, апгрейд при наличии свободных номеров, бесплатные услуги). Оптимальный способ: переселение в свободный номер «люкс» (если есть) или скидка 20–25 % с письменным соглашением, что исключит судебные разбирательства. Если бюджет ограничен, скидку можно компенсировать за счёт маржинальных услуг (SPA, ресторан). Все действия оформляются актами и дополнительными соглашениями, что снижает риски.</p>	УК-2, ОПК-6
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>В ресторане при гостинице регулярно поступают жалобы на холодные блюда и длительное ожидание. Бюджет на замену оборудования отсутствует, штат укомплектован. Разработайте систему контроля качества и меры по устранению недостатков, включая корректировку технологических процессов, контроль параметров и документирование. Обоснуйте, как эта система обеспечит требуемое качество.</p> <p>Ответ:</p> <p>Система включает: внедрение чек-листов контроля температуры и времени подачи; пересмотр технологических карт (упрощение некоторых позиций, предварительная подготовка полуфабрикатов в часы затишья); усиление контроля со стороны шеф-повара (проверка каждой партии); опрос гостей для обратной связи. Параметры контроля: температура подачи (фиксируется термометром), время от заказа до подачи (замеряется), внешний вид блюд. Документирование: ежедневные журналы, акты контрольных проверок, отчёты. Регулярный анализ позволит оперативно выявлять отклонения, корректировать процессы без затрат на оборудование и обеспечит соответствие санитарным нормам и стандартам качества.</p>	ОПК-3, ПК-3

### 7.1. Уровни овладения

**Компетенция: УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбрать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.**

*Индикатор достижения компетенции: УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.*

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: ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.**

*Индикатор достижения компетенции: ОПК-6.1 Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.*

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: ОПК-6.2 Интерпретирует нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг.*

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-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

## **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. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 128 с - 978-5-534-19933-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584934> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 548 с - 978-5-534-17570-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587573> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 314 с - 978-5-534-16985-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598755> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии: учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. - 6-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 383 с - 978-5-534-17047-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584923> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 297 с - 978-5-534-14414-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583189> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

5. 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

6. Николукин, С. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для вузов / С. В. Николукин. - Москва: Юрайт, 2026. - 248 с - 978-5-534-15164-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/599020> (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. P7-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