

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: 06.07.2026 17:02:26
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
 Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
 в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор исторических наук Алексушин Г. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экскурсовод (гид)", утвержден приказом Минтруда России от 24.12.2021 № 913н; "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Специалист по организации конгрессных мероприятий", утвержден приказом Минтруда России от 19.06.2024 № 303н.

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 терминологический аппарат дисциплины;
- Освоить структуру, особенности и имеющиеся проблемы изучаемого дисциплиной экономико-социального объекта;
- Научиться пользоваться методологией и навыками, необходимыми в практической деятельности в рамках дисциплины .

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-1 Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов

Знать:

ПК-1.1/Зн1 Методы и принципы управления коллективом туристской организации, методы и этапы самосовершенствования и развития

Уметь:

ПК-1.1/Ум1 Эффективно управлять деятельностью коллектива туристской организации, применять принципы толерантности к культурным различиям, непрерывного самосовершенствования и саморазвития

Владеть:

ПК-1.1/Нв1 Навыками управления коллективом туристской организации на основе принципов толерантности к культурным различиям, методами непрерывного самосовершенствования и саморазвития

ПК-1.2 Организует рациональное использование экономических ресурсов организаций сферы туризма и гостеприимства

Знать:

ПК-1.2/Зн1 Технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей

Уметь:

ПК-1.2/Ум1 Взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг

Владеть:

ПК-1.2/Нв1 Способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения

ПК-1.3 Осуществляет координацию деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

Знать:

ПК-1.3/Зн1 Принципы и технологии координации деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

Уметь:

ПК-1.3/Ум1 Координировать деятельность подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

Владеть:

ПК-1.3/Нв1 Навыками координации деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-2 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

Знать:

ПК-2.2/Зн1 Основы проектирования объектов туристской деятельности, методики расчета и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Проектировать объекты туристской деятельности, применять методики расчета и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, принимать и обосновывать эффективные управленческие решения

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Навыками проектирования объектов туристской деятельности, методиками расчета и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, принятия и обоснования эффективных управленческих решений

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Гостиничный сервис» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах):
Очная форма обучения - 7, Очно-заочная форма обучения - 8.

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

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-1 - Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов		
ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов	Логистика и ресурсосбережение в туризме, Мировая индустрия гостеприимства, Основы менеджмента, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг, Управление человеческими ресурсами, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг

ПК-1.2 Организует рациональное использование экономических ресурсов организаций сферы туризма и гостеприимства	Логистика и ресурсосбережение в туризме, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг, Экономика и управление в сфере услуг	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Организация санаторно-курортной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг
ПК-1.3 Осуществляет координацию деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов	Основы менеджмента, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: сервисная практика, Процессно-ориентированное управление, Стратегический менеджмент, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг
ПК-2 - Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов		
ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса	Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг, Управление человеческими ресурсами	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

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	108	3	54	18	36	0,15	35,85	Зачет
Всего	108	3	54	18	36	0,15	35,85	18

Очно-заочная форма обучения

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	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Роль средств размещения в туризме	44,85	9	18	17,85
Тема 1.1. Роль средств размещения в туризме	44,85	9	18	17,85
Раздел 2. Организация и управление гостиничным сервисом	45	9	18	18
Тема 2.1. Организация и управление гостиничным сервисом	45	9	18	18

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Роль средств размещения в туризме	44,85	1	1	42,85

Тема 1.1. Роль средств размещения в туризме	44,85	1	1	42,85
Раздел 2. Организация и управление гостиничным сервисом	45	1	1	43
Тема 2.1. Организация и управление гостиничным сервисом	45	1	1	43

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	Роль средств размещения в туризме	Тестирование	Зачет
2	Организация и управление гостиничным сервисом	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Роль средств размещения в туризме Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите правильный ответ из предложенных Что из предложенного не относится к средствам размещения: 1) отель; 2) санаторий; 3) ресторан; 4) хостел.		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	3	
2	Выберите правильный ответ из предложенных Какая из служб не обслуживает номера: 1) хаускипинг; 2) рецепшн; 3) рум-сервис; 4) инженерная.		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	2	
3	Выберите правильный ответ из предложенных Какое транспортное средство не является средством размещения: 1) поезд дальнего следования; 2) экскурсионный автобус; 3) морской лайнер; 4) дальнемагистральный пассажирский самолёт.		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	2	
4	Выберите правильный ответ из предложенных Какого тарифа проживания не существует, хотя он нужен: 1) RB; 2) AB; 3) HB; 4) FB.		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	1	

5	<p>Выберите правильный ответ из предложенных Какой вид из окна, как правило, самый дорогой?</p> <p>1) PV; 2) DV; 3) SV; 4) CV.</p>	ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ: 3</p>	
6	<p>Установите верное соответствие Установите соответствие между видами средств размещения и наиболее привычными для них тарифами проживания:</p> <p>1. бизнес-отель 2. речной круизный лайнер 3. хостел 4. транзитный отель</p> <p>А. АО Б. НВ В. ВВ Г. FB</p>	ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ: 1 - Б 2 - Г 3 - А 4 - В</p>	
7	<p>Установите верное соответствие Установите соответствие между названиями кроватей и номерами для них:</p> <p>1. сингл 2. семейный 3. квинсайз 4. кингсайз</p> <p>А. детская Б. дабл В. твин Г. студио</p>	ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ: 1 - В 2 - А 3 - Б 4 - Г</p>	
8	<p>Установите верное соответствие Установите соответствие между названиями гостиничных сетей и странами их создания:</p> <p>1. Лотте 2. Хилтон 3. Интерконтинентал Хоутел груп 4. Аккор</p> <p>А. Британия Б. Южная Корея В. США Г. Франция</p>	ПК-1, ПК-2
9	<p>Установите правильную последовательность Расположите по времени возникновения технологии бронирования:</p> <p>А. по телефону Б. письмом В. по интернету Г. телеграммой</p>	ПК-1, ПК-2
	<p>Ответ: Б - Г - А - В</p>	
10	<p>Установите правильную последовательность Расположите по времени возникновения технологии приведения круизного судна в движение:</p> <p>А. паровой двигатель Б. электродвижение В. парус Г. дизель</p>	ПК-1, ПК-2
11	<p>Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Как называется средство размещения, в котором, помимо основной функции, реализуется функция дополнительная?</p>	ПК-1, ПК-2

	Ответ:	специальное	
12	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Как называется номер в средстве размещения, в котором обязательным условием является наличие двух комнат?		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	люкс	
13	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Что должен сделать человек в средстве размещения, чтобы стать туристом?		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	переночевать	
14	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Какая категория номеров средства размещения включает в себя номер люкс, студио, сьют и т.п.?		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	высшая	
15	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Как называется основная туристская услуга средства размещения в индустрии гостеприимства в структуре любого тура?		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	ночёвка	

2. Организация и управление гостиничным сервисом Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Выберите правильный ответ из предложенных «Звёздная» система классификации средств размещения, распространённая в большинстве стран, основана на национальной классификации: 1) Франции; 2) Британии; 3) Италии; 4) России.		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	1	
2	Выберите правильный ответ из предложенных Самое распространённое средство размещения класса «эконом»: 1) отель 2) кемпинг 3) лайнер 4) санаторий		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	2	
3	Выберите правильный ответ из предложенных Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «hospice», что означает: 1) странноприимный дом 2) тюрьма 3) замок 4) лепрозорий		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	1	
4	Выберите правильный ответ из предложенных Большая часть хостелов расположена в: 1) Африке 2) Европе 3) России 4) Америке		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	2	
5	Выберите правильный ответ из предложенных Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в: 1) Лас-Вегасе 2) Москве 3) Мадриде 4) Лондоне		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	1	

6	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между системами классификации средств размещения и странами их происхождения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. буквами 2. коронами 3. звёздами 4. словами <p>А. Франция Б. Греция В. Италия Г. Британия</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>1 - Б 2 - Г 3 - А 4 - В</p>	
7	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между сотрудниками и службами средств размещения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. директор 2. портье 3. охранник 4. горничная <p>А. безопасности Б. администрация В. хаускипинг Г. ресепшн</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>1 - Б 2 - Г 3 - А 4 - В</p>	
8	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между терминами и процессами экономической деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. лицензирование 2. сертификация 3. аккредитация 4. аттестация <p>А. процедура подтверждения соответствия продукции, работ, услуг или процессов установленным нормам и требованиям Б. процедура определения квалификации, уровня знаний, умений и профессиональных навыков человека или учреждения В. процесс выдачи государством права на ведение экономической деятельности Г. процесс признания или подтверждения компетентности и полномочий лиц или организаций в определенной области</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>1 - В 2 - А 3 - Г 4 - Б</p>	
9	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите по хронологии возникновения виды средств размещения:</p> <p>А. круизный лайнер Б. гостиница В. хостел Г. дирижабль</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>Б - А - Г - В</p>	
10	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите по очерёдности стадии пребывания туриста в средстве размещения:</p> <p>А. размещение Б. выезд В. бронирование Г. проживание</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>В - А - Б - Г</p>	
11	<p>Напишите правильный ответ на вопрос одним словом</p> <p>Сколько категорий номеров существует в гостиничном бизнесе?</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>6</p>	
12	<p>Напишите правильный ответ на вопрос одним словом</p> <p>Метод, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью, называется</p>	ПК-1, ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>франчайзинг</p>	

13	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Назовите вид туризма, который в средние века оказал огромное влияние на создание системы средств размещения на базе монастырей		, ПК-1, ПК-2
	Ответ:	паломнический	
14	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Как называется служба доставки клиента в отель?		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	трансфер	
15	Напишите правильный ответ на вопрос одним словом Старое название средства размещения в России		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	трактир	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет седьмой семестр - очная (восьмой семестр - очно-заочная)

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Ответьте на вопрос Дайте определение понятию средства размещения, разделите их на индивидуальные (ИСР) и коллективные (КСР)		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Средство размещения - имущественный комплекс, который включает здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование и иное имущество, и используется для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц. В определённых смыслах под средством размещения понимают индивидуальные средства размещения в виде собственных транспортных средств (автокемпер, велокемпер и т.п.) и даже палатки. Индивидуальное средство размещения располагает фондом до 5 номеров, коллективное - свыше этого количества.	
2	Ответьте на вопрос Покажите место средств размещения в системе мировой индустрии гостеприимства		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Средства размещения - один из 7-ми сегментов туристско-рекреационного кластера (средства 1. размещения, 2. питания, 3. развлечения, 4. транспорта, 5. организации, 6. производства и 7. обучения). По 132 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" туристом считается человек, проведший более 24 часов вне своей постоянной локации, и находясь свыше суток в точке дестинации, он(а) нуждается хотя бы в одной ночёвке. Исходя из этого, средства размещения становятся базовым, основным сегментом туристско-рекреационного кластера. Средства размещения обязательно включаются в любые туры. Сильнее всего средства размещения связаны со средствами питания, т.к. услуги питания часто оказываются туристам на территории средства размещения. Также средства размещения часто предоставляют свои конференц-пространства организаторам туризма под проведение мероприятий, пользуются изготовленным оснащением, и привлекают обученных сотрудников.	
3	Ответьте на вопрос Назовите основные виды средств размещения с одной базовой функцией		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Коллективные средства размещения с одной базовой функцией: <ul style="list-style-type: none"> ● гостиницы или отели (городские, загородные, курортные), мотели (у дороги с парковкой прямо у входа), апарт-отели, хостелы, ботели, пансионаты и модульные некапитальные средства размещения. ● кемпинги - территории с обозначенными границами и контролируемым доступом, где люди временно размещаются на оборудованных и благоустроенных участках. Здесь могут быть некапитальные строения (палатки, автодома, караваны), а также инфраструктура: санитарные узлы, пункты питания, иногда Wi-Fi, аренда инвентаря. ● на природе: базы отдыха, туристские базы, глэмпинги и другие аналогичные форматы. 	
4	Ответьте на вопрос Назовите основные виды средств размещения с двумя и более функциями		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Средства размещения с двумя и более функциями называются специальными, к ним относят: <ul style="list-style-type: none"> ● с функцией оздоровления и рекреации: санатории, профилактории, ● с функцией перемещения: поезда дальнего следования, океанские, морские и речные круизные и маршрутные лайнеры, ледоколы, туристские автобусы, автокемперы и их аналоги, дальнемагистральные пассажирские самолёты, ● с функцией образования и науки: учебные и научные лагеря и форумы, летние школы, ● с функцией спорта: горнолыжные комплексы, спортивные лагеря, базы и центры. 	
5	Ответьте на вопрос Дайте определение концепт-отелю и приведите основные виды концепт-отелей		ПК-1, ПК-2

	<p>Ответ: Концепт-отель - это подход, вокруг какой-то концепции строится опыт гостя, предполагает погружение в определённую атмосферу, историю или идею. Виды концепций:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● арт-отели, где пространство украшают работы художников, часто проходят выставки, перформансы, мастер-классы. ● бутик-отели, где делают ставку на эксклюзивность, авторский дизайн и персонализированный сервис. ● эко-отели на принципах устойчивого развития и минимального воздействия на природу. ● тематические от космической станции до средневекового замка. ● с необычной архитектурой или локацией. ● связанные с кино или культурой. ● робо-отели - новый тренд: в них часть сервиса (заселение, уборка, доставка) берут на себя роботы и системы ИИ. ● винные или гастрономические отели. Концепция строится вокруг дегустаций, локальных продуктов, авторской кухни. 	
6	<p>Ответьте на вопрос Дайте определение службы средства размещения и назовите их виды</p> <p>Ответ: служба средства размещения - структурное подразделение сотрудников, решающих задачи для комфортного и качественного пребывания гостей. Виды служб:</p> <p>обязательные</p> <ul style="list-style-type: none"> ● служба приёма и размещения (фронт-офис или ресепшн) бронирует, регистрирует гостей, заселяет, помогает с любыми вопросами, решают конфликтные ситуации. В состав входят администраторы, портье, менеджеры по приёму. ● служба обслуживания номерного фонда (хаускипинг) отвечает за чистоту, порядок и комфорт в номерах и общественных зонах. В службе работают горничные, старшая горничная (супервайзер). ● служба безопасности обеспечивает безопасность гостей, сотрудников и имущества: контролирует доступ в здание, следит за порядком, защищает имущество. В состав входят охранники, секьюрити. ● техническая служба поддерживает в рабочем состоянии инженерные системы и инфраструктуру: кондиционеры, лифты, системы отопления, электроснабжения. Проводит плановые и внеплановые ремонты. ● административно-управленческая служба координирует работу всех отделов, занимается кадровыми вопросами, финансовым планированием и учётом, развитием бизнеса. <p>вспомогательные (необязательные)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● служба питания и напитков организует питание в отеле: управляет рестораном, баром, службой room-service. В крупных отелях могут быть отдельные подразделения — кулинарная служба, кейтеринг. В состав входят метрдотели, официанты, бармены, повара. ● сервисная служба оказывает гостям дополнительные услуги личного характера: помогает с организацией досуга (бронирование экскурсий, билетов, мероприятий), решает бытовые вопросы (заказ такси, аренда транспорта, услуги химчистки). В службе работают консьержи, швейцар (привратник), носильщики. ● коммерческая служба занимается продвижением отеля, привлечением клиентов, организацией мероприятий (конференций, банкетов), анализом спроса. ● служба анимации и развлечений организует досуг: разрабатывает и проводит развлекательные программы, управляет рекреационными зонами (бассейны, спортивные площадки, детские клубы). ● служба конференций и банкетов специализируется на организации мероприятий — от небольших встреч до крупных банкетов. 	ПК-1, ПК-2
7	<p>Ответьте на вопрос Как развивалась в истории человечества система средств размещения?</p>	ПК-1, ПК-2

	<p>Ответ: Древний мир</p> <p>Уже в древности появились первые прообразы современных средств размещения. В кодексе Хаммурапи (около 1700 г. до н.э.) упоминаются шинки — заведения, где путникам предлагали и еду, и место для ночлега. В Древней Греции существовали частные заезжие дворы (катагогии) и государственные (пандокен). На Ближнем Востоке, в Азии и Закавказье вдоль караванных маршрутов возникали караван-сарай: просторный внутренний двор, окружённый помещениями для людей и загонами для животных, служили для отдыха и защиты</p> <p>В Древнем Риме постоялые дворы располагались вдоль главных дорог примерно в 25 милях (около 40 км) друг от друга, чтобы путники могли отдохнуть в каждом из них. Существовали как скромные деревенские кумпоны, так и более богатые стабулы с полным набором услуг (бани, прачечные, конюшни).</p> <p>Средневековье</p> <p>На развитие сферы гостеприимства сильно повлияли религиозные традиции. Массовое паломничество привело к тому, что монастыри и церкви были обязаны предоставлять путникам кров и питание. С развитием торговли и деловых поездок появились частные постоялые дворы (остерии). В Англии толчок к их развитию дала секуляризация монастырей при Генрихе VIII: после закрытия монастырей путешественники лишились бесплатного приюта и были вынуждены пользоваться частными заведениями. На Руси в XII–XIII вв. появились постоялые дворы. Позже возникли гостинные дворы, где для купцов были жильё, торговые ряды, лавки и склады. Они были прежде всего торговыми центрами. Условия в средневековых постоялых дворах часто были скромными: ночлег на матрасах или даже на полу, скудное питание. Таверны нередко славились шумными компаниями и антисанитарными условиями.</p> <p>Новое время</p> <p>С началом эпохи Великих географических открытий и развитием транспорта путешествия стали массовой. Это стимулировало рост гостиничного бизнеса. В XVII в. разделились городские гостиницы (отели) и сельские постоялые дворы/трактиры. Первые предлагали полный спектр услуг и высокий уровень комфорта, вторые — более простые условия. В XIX веке благодаря промышленной революции развитие железных дорог, рост туризма и деловых поездок резко увеличили спрос. Переломным моментом стало открытие в 1829 году отеля Tremont House в Бостоне (США). Здесь впервые сделали акцент на приватности: гостям предлагали отдельные номера с замками. Позже в отелях появились внутренние санузлы, централизованное отопление, прообраз службы консьержей. Во второй половине XIX века технологический прогресс принёс в гостиницы лифты, электрическое освещение, телефоны в номерах. Строились роскошные гранд-отели.</p> <p>Современность</p> <p>В XX–XXI веках индустрия продолжила эволюционировать под влиянием новых технологий и меняющихся потребностей. Появились новые форматы: апарт-отели, сервисные апартаменты, глэмпинги, кемпинги. Ключевыми трендами стали:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Цифровизация: онлайн-бронирование, чат-боты, биометрические системы. ● Персонализация: гибкие условия оплаты, индивидуальные сервисы. ● Развитие внутреннего туризма: рост спроса на размещение в регионах. 	
8	<p>Ответьте на вопрос Как устроена экономика средства размещения?</p> <p>Ответ: Экономика средства размещения строится на балансе между ежедневными операциями и долгосрочными инвестициями, и успех зависит от умения управлять этими потоками.</p> <p>Доходы</p> <p>Главный источник — продажа мест. Доход напрямую зависит от двух переменных: загрузки (какая доля номеров сдана) и средней цены (ADR — Average Daily Rate). Помимо основной услуги, доход могут приносить дополнительные сервисы: завтрак в номер, мини-бар, прачечная, Wi-Fi, бизнес-центр, спа-услуги или аренда помещений. Важную роль играет и монетизация через онлайн-каналы: комиссии агрегаторов (OTA), собственный сайт, CRM-системы.</p> <p>Расходы</p> <p>Их принято делить на 2 группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Операционные - регулярные затраты на ежедневную работу: персонал (30–45% операционных расходов): зарплаты, налоги, премии, обучение, коммунальные и эксплуатационные (электричество, вода, отопление, кондиционирование, вывоз мусора, обслуживание инженерных систем), хозяйственные и расходные материалы (средства для уборки, текстиль (бельё, полотенца), одноразовая косметика, канцелярия), питание и F&B (если есть ресторан или завтраки — закупка продуктов, работа кухни), маркетинг и продажи. (комиссии OTA, контекстная реклама, SEO, PMS/CRM-системы); ● Капитальные (CAPEX) - разовые крупные вложения: строительство, капитальный ремонт, покупка сложного оборудования. 	ПК-1, ПК-2
9	<p>Ответьте на вопрос Чем отличается туристская услуга от туристского продукта</p>	ПК-1, ПК-2

	<p>Ответ: Туристская услуга — результат деятельности организации или ИП по удовлетворению потребностей туриста. Ключевые характеристики туристской услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Нематериальность. ● Неотделимость от источника. ● Непостоянство качества. <p>Примеры туристских услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● бронирование номера в отеле; ● перевозка туриста; ● экскурсионное обслуживание; ● оформление документов (виз, паспортов). <p>В законодательстве РФ туристский продукт определяется как: "комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта". Особенности туристского продукта:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Комплексность. Включает основные, дополнительные и сопутствующие услуги. ● Возможность приобретения. (можно купить в любом месте, но использовать только в месте создания услуг. ● Включение товаров. Помимо услуг, в туристский продукт могут входить и материальные компоненты. <p>Примеры туристского продукта:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● пакетный тур (включает перевозку, проживание, питание, экскурсии); ● индивидуальный тур, подобранный под конкретные пожелания клиента. 	
10	<p>Ответьте на вопрос Дайте определение зонированию средства размещения и назовите виды зон средства размещения</p> <p>Ответ: Система зонирования в средстве размещения - продуманное разделение всего пространства на отдельные зоны с чётким функциональным назначением. Её цель — сделать пребывание гостей удобным, а работу персонала — эффективной. Какие зоны выделяют:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● жилая (номера), ● общественные зоны, куда могут заходить все гости: лобби, ресепшен, рестораны, бары, фитнес-залы, спа-центры, конференц-залы, магазины, ● служебные и технические зоны - помещения для персонала (комнаты отдыха, раздевалки, столовые для сотрудников), склады, кухни, прачечные, технические помещения (для оборудования, вентиляции, электроснабжения), их стараются изолировать от гостевых зон, чтобы минимизировать шум, запахи и несанкционированный доступ, ● рекреационные зоны на прилегающей территории. Если у объекта есть территория (парк, пляж, прогулочные дорожки, детские площадки), её тоже зонируют: выделяют зоны для активного отдыха, спокойных прогулок, детских игр. 	ПК-1, ПК-2

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-1 Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов.

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

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.2 Организует рациональное использование экономических ресурсов организаций сферы туризма и гостеприимства.

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

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.3 Осуществляет координацию деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.

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-2 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

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

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Николенко, П. Г. 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. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 531 с - 978-5-534-17282-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587395> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов / С. С. Скобкин. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 212 с - 978-5-534-15696-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598757> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 502 с - 978-5-534-15142-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585632> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. - Москва: Юрайт, 2026. - 339 с - 978-5-534-00581-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598455> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов. - Москва: Юрайт, 2026. - 280 с - 978-5-534-12384-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586740> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

5. 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

6. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 399 с - 978-5-534-18219-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587605> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

7. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов / В. С. Боголюбов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 293 с - 978-5-534-07413-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584731> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. - Москва: Юрайт, 2026. - 751 с - 978-5-534-14187-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588429> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»
2. <https://digital.gov.ru> - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)
3. <https://www.rbc.ru/> - ПАО "Группа компаний РБК"
4. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

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. Yandex;
2. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
3. Справочно-правовая система "Консультант Плюс";
4. Контур.Отель;
5. Мой офис;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. 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