

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 07.06.2026 19:52:11  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности  
/ Modern technologies and organization of hotel activities»  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.03 «Гостиничное дело»  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Программа магистратуры «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»  
(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

**Автор–составитель РПД:**

*Погорелов Николай Владимирович, канд. экон. наук, доцент кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса, руководитель магистерской программы «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»*

**Заведующий кафедрой:**

*Морозова Марина Александровна, д. э. н., профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Дисциплина Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
<p>ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» от 15 июня 2017 г. № 558</p>	ОПК-1	<p>Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	ОПК-1.1	<p>Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций и демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.1. 3-1. Знает: основные технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания; ведущие программные продукты для управления гостиничным предприятием (PMS, CRM, ERP-системы); меры по внедрению инноваций в деятельность организаций. ОПК-1.1. У-1. Умеет: определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций гостеприимства; работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания; оценивать технологический потенциал организации. ОПК-1.1. В-1. Владеет: навыками работы с профильными программными продуктами в сфере гостеприимства; методами оценки и внедрения технологических новаций; инструментами технологического развития организации.</p>
<p>ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» от 15 июня 2017 г. № 558</p>	ОПК-2	<p>Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	ОПК-2.1	<p>Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления, использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования и осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.1. 3-1. Знает: методы и приемы стратегического управления организациями сферы гостеприимства; инструменты стратегического анализа, моделирования и планирования; механизмы контроля реализации стратегии. ОПК-2.1. У-1. Умеет: разрабатывать и реализовывать системы стратегического управления в организациях гостеприимства; применять методы стратегического анализа и моделирования; осуществлять контроль за реализацией стратегии деятельности. ОПК-2.1. В-1. Владеет: инструментами стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания; навыками стратегического</p>

					планирования и контроля; методами разработки и внедрения стратегических решений.
33.008 Руководитель предприятия питания; D/02.8 Взаимодействие с собственниками предприятия и партнерами по бизнесу	ПКс-1	Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКс-1.1	Проводит стратегический анализ и оценку результатов, выявляет факторы успеха, осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания. Умеет: владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц;; D/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	ПКс-4	Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКс-4.1	Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций и применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности. Умеет: владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничной сети; владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности гостиничной сети; владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети; принимать стратегические решения по развитию гостиничной сети в условиях неопределенности.

*Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.*

## **2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы**

### **Объём дисциплины**

Общий объём дисциплины составляет 5 зачётные единицы, 180 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 45 ак. часов (лекции — 14 ак. ч., практические занятия — 20 ак. ч., консультации — 2 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 9 ак. ч.); самостоятельная работа — 135 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 20 ак. часов (лекции — 8 ак. ч., практические занятия — 10 ак. ч., консультации — 2 ак. ч.); контроль — 9 ак. ч.; самостоятельная работа — 151 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

### **Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», программа магистратуры «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса». Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре по очной форме обучения, на 1 курсе в 1 и 2 семестре по заочной форме обучения.

Цель курса – формирование теоретических знаний и практических навыков об организационно-правовых формах гостиничных предприятий, законодательстве в сфере гостиничного бизнеса, основных этапах деятельности гостиничного предприятия, технологическом процессе оказания услуг.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

### **3. Содержание и структура дисциплины**

#### **3.1. Структура дисциплины**

*Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.*

## Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Контроль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Гостиничный бизнес в структуре современного туризма	39	4			5								30	Устный опрос (КТ-1)
2	Тема 2. Организационные аспекты гостиничной деятельности	38	4			5								29	Доклад (КТ-1)
3	Тема 3. Технология гостиничных услуг. Технологии и организация работы основных служб гостиницы	37	3			5								29	Реферат (КТ-2)
4	Тема 4. Управление персоналом в отеле	37	3			5								29	Тестирование (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	29							2	9			18		экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	<b>180</b>	<b>14</b>			<b>20</b>			<b>2</b>	<b>9</b>			<b>18</b>	<b>117</b>	<b>экзамен</b>

## Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Контроль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Гостиничный бизнес в структуре современного туризма	43	2			3								38	Устный опрос (КТ-1)
2	Тема 2. Организационные аспекты гостиничной деятельности	43	2			3								38	Доклад (КТ-1)
3	Тема 3. Технология гостиничных услуг. Технологии и организация работы основных служб гостиницы	42	2			2								38	Реферат (КТ-2)
4	Тема 4. Управление персоналом в отеле	41	2			2								37	Тестирование (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	11					2				9				экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	<b>180</b>	<b>8</b>			<b>10</b>	<b>2</b>				<b>9</b>			<b>151</b>	<b>экзамен</b>

**Используемые сокращения:**

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Гостиничный бизнес в структуре современного туризма (ОПК-1.1)**

Гостиничный бизнес как часть сферы услуг. Типология средств размещения. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности. Географическая структура мирового гостиничного комплекса. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Изучение правил, ГОСТов и стандартов гостиничного бизнеса. Мировой опыт классификации средств размещения. Анализ классификационных требований к гостиницам различных категорий. Международные гостиничные сети в России.

#### **Тема 2. Организационные аспекты гостиничной деятельности (ОПК-2.1)**

Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере стран и регионов). Особенности разработки организационной структуры гостиничного предприятия. Сегментация рынка гостиничных услуг. Взаимосвязь структурных подразделений гостиницы. Система управления отелем. Факторы, определяющие структуру гостиницы. Разработка структуры отелей различных типов и категорий. Организация работы функциональных служб гостиницы. Гостиничный бизнес в России: проблемы и перспективы. Разработка структуры отелей различных типов и категорий. Вспомогательные услуги отеля. Взаимоотношения структурных подразделений гостиницы и рабочий процесс между ними. Организация услуг по приему и размещению в гостиницах различных категорий. Разработка пакета внутренних организационных документов в гостинице. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы: роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы. Основные технологические документы АГР и порядок их оформления.

Взаимоотношения структурных подразделений гостиницы и рабочий процесс между ними. Санитарно-гигиенические требования к помещениям гостиниц.

### **Тема 3. Технология гостиничных услуг. Технологии и организация работы основных служб гостиницы (ПКс-1.1)**

Характеристика и особенности гостиничных услуг. Разработка пакета внутренних организационных документов в гостинице. Изучение опыта организации деятельности гостиницы на конкретном примере. Технология предоставления основных и дополнительных услуг. Разработка технологического процесса бронирования мест и номеров в гостинице различными категориями гостей. Разработка технологического процесса оказания основных услуг (на конкретном примере). Организация обслуживания в гостиницах различных категорий. Разработка технологического процесса оказания основных услуг (на конкретном примере). Разработка технологического процесса предоставления дополнительных услуг (на примере конкретного отеля). Организация обслуживания различных категорий туристов в отеле. Организация обслуживания особо важных гостей.

### **Тема 4. Управление персоналом в отеле (ПКс-4.1)**

Организация системы управления персоналом. Квалификационные требования к персоналу гостиницы. Регламент работы персонала гостиницы. Обучение и развитие персонала отеля. Разработка стандартов обслуживания в отеле. Разработка курсов обучения персонала отелей и способы их реализации. Место и роль персонала в деятельности гостиницы. Стандарты обслуживания: понятие, структура, технологии разработки. Разработка стандартов гостиничного персонала. Разработка стандартов обслуживания в отеле. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности. Оценка соответствия отеля классификационным требованиям категории. Способы привлечения потенциальных клиентов в отель. Анализ гостиничной деятельности. Разработка направлений

совершенствования деятельности гостиницы. Система рейтинга удовлетворенности гостей.

#### 4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что	Ответ считается верным, если правильно

		в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры вариантов ответа (например, А1 или Б4).	установлены все соответствия
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать номера (или буквы) выбранных вариантов ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно указаны все варианты
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.	Ответ считается верным, если правильно указан вариант и приведены корректные аргументы
Задание открытого типа с развёрнутым ответом	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.	Ответ считается верным при отсутствии фактических ошибок, полноте раскрытия понятий, обоснованности и логической последовательности изложения

#### **4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)**

<b>Итоговая балльная оценка</b>	<b>Традиционная система</b>	<b>Бинарная система</b>	<b>Шкала ECTS</b>
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F
<b>Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.</b>			

## **5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе задания к контрольным точкам): устный опрос (УО), доклад (Д), реферат (Р), тестирование (Т).

### **5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся**

#### **Тема 1. Гостиничный бизнес в структуре современного туризма (ОПК-**

##### **1.1). Форма текущего контроля — устный опрос (УО).**

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Гостиничный бизнес в структуре современного туризма», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

#### **Тема 2. Организационные аспекты гостиничной деятельности (ОПК-**

##### **2.1). Форма текущего контроля — доклад (Д).**

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме

«Организационные аспекты гостиничной деятельности», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

### **Тема 3. Технология гостиничных услуг. Технологии и организация работы основных служб гостиницы (ПКс-1.1). Форма текущего контроля — реферат (Р).**

Темы для подготовки докладов по теме «Технология гостиничных услуг. Технологии и организация работы основных служб гостиницы»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

### **Тема 4. Управление персоналом в отеле (ПКс-4.1). Форма текущего контроля — тестирование (Т).**

Темы для подготовки докладов по теме «Управление персоналом в отеле»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

### **5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты**

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Устный опрос, доклад	100	0,30	30
КТ-2	Темы 3–4. Реферат,	100	0,30	30

	тестирование			
<b>Итого</b>	—	—	<b>0,60</b>	<b>60</b>

#### **5.4. Критерии оценивания заданий текущего контроля успеваемости**

<b>Критерий оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

#### **Критерии оценивания доклада и реферата**

<b>Критерий оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

#### **5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости)**

Для выполнения проверочных заданий по дисциплине специальные дополнительные материалы и оборудование не используются.

### **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса) и прохождение тестирования.

#### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

##### **Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):**

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Типы отелей и их характеристики.
6. Классификация средств размещения в мире и России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.

11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным бизнесом.
19. Функции старших менеджеров.
20. Гостиничные услуги и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
22. Операционный процесс обслуживания и функции обслуживания, приема, размещения и
23. Технологии и организация службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации различных категорий гостей (туристических групп, иностранных, деловых туристов и т.п.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технология и организация обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация экономической службы.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация общественного питания.
31. Особенности ресторана в отеле.
32. Технологии и организация банкетного обслуживания.

### **Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации**

**(6 типов заданий, по 2 примера на каждый тип):**

#### **1. Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа**

ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте задание, выберите **ОДИН** правильный ответ.

Задание 1. Служба приёма и размещения (front office) гостиницы отвечает за:

- А. бронирование, заселение, расчёт и выписку гостей;
- Б. приготовление блюд;
- В. бухгалтерский учёт основных средств;
- Г. охрану периметра.

Задание 2. Технология гостиничного обслуживания — это:

- А. последовательность операций по предоставлению гостиничной услуги;
- Б. название гостиничной сети;
- В. налоговый режим;
- Г. рекламный буклет.

## **2. Задания закрытого типа на установление соответствия**

ИНСТРУКЦИЯ: установите соответствие; ответ запишите парами «цифра-буква».

Задание 1. Установите соответствие между службой гостиницы и её функцией:

- 1. Служба приёма и размещения — А. заселение и расчёты с гостями;
- 2. Служба номерного фонда — Б. уборка и поддержание номеров;
- 3. Служба питания — В. организация ресторанного обслуживания.

Задание 2. Установите соответствие между этапом гостевого цикла и его содержанием:

- 1. До прибытия — А. бронирование номера;
- 2. Прибытие — Б. регистрация и заселение;
- 3. Выезд — В. расчёт и выписка гостя.

## **3. Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов**

ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте задание, выберите ВСЕ правильные ответы.

Задание 1. Какие современные технологии применяются в гостиничной деятельности?

- А. системы управления отелем (PMS);
- Б. онлайн-бронирование и channel manager;
- В. электронные замки и мобильные ключи;
- Г. ручная картотека гостей вместо ПО;
- Д. системы управления доходами (revenue management).

Задание 2. Какие службы относятся к основным службам гостиницы?

- А. служба приёма и размещения;
- Б. служба номерного фонда;
- В. служба питания;
- Г. музыкальная группа отеля;
- Д. инженерно-техническая служба.

#### **4. Задания закрытого типа на установление последовательности**

ИНСТРУКЦИЯ: установите верную последовательность; ответ запишите буквами.

Задание 1. Расположите этапы гостевого цикла в правильной последовательности:

- А. бронирование;
- Б. прибытие и заселение;
- В. проживание и обслуживание;
- Г. выезд и расчёт.

Задание 2. Расположите операции службы приёма при заселении гостя:

- А. подтверждение брони и проверка документов;
- Б. регистрация гостя;
- В. выдача ключа и информирование;
- Г. сопровождение в номер.

#### **5. Задания комбинированного типа с выбором ответа и обоснованием**

ИНСТРУКЦИЯ: выберите ответ (А — согласен, Б — не согласен) и приведите аргументы.

Задание 1. Внедрение системы управления отелем (PMS) не влияет на качество обслуживания гостей. Согласны ли Вы?

Задание 2. Координация работы служб гостиницы не нужна, если каждая служба работает по своему стандарту. Согласны ли Вы?

#### **6. Задания открытого типа с развёрнутым ответом**

**ИНСТРУКЦИЯ:** запишите развёрнутый обоснованный ответ (2–3 предложения).

Задание 1. Раскройте роль современных информационных технологий в организации гостиничной деятельности.

Задание 2. Объясните значение взаимодействия основных служб гостиницы для качества обслуживания.

### **6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b>Отлично / зачтено (35–40 б.)</b>	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
<b>Хорошо / зачтено (28–34 б.)</b>	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
<b>Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)</b>	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
<b>Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)</b>	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.

### **6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости)**

Для выполнения проверочных заданий по дисциплине специальные дополнительные материалы и оборудование не используются.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу, распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **8.1. Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445759>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475778>
3. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. —

ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470666>

5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477769>

6. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477909>

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

8. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Дашков и Ко, 2009. - 446 с-

9. Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплекс [Электронный ресурс] / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.

10. Журнал "Отель" [http://hotelline.ru/hotel\\_subscribe.php](http://hotelline.ru/hotel_subscribe.php)(дополнительная литература)

11. Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс. Учебник [Электронный ресурс] / Д. Уокер. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143488>(дополнительная литература)

## **8.2. Дополнительная литература**

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9062.html>

2. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — СПб. : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40895.html>

3. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html>

4. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — ISBN 978-5-374-00274-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html>

5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб.

и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

7. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / С. В. Иванилова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 182 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16744.html>

8. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. — СПб. : Интермедиа, 2015. — 186 с. — ISBN 978-5-4383-0039-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>

9. Козлов, В. В. Система управления персоналом предприятия / В. В. Козлов, Д. В. Бочаров. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 160 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18956.html>

10. Конкурентный анализ и управление конкурентоспособностью предприятия : учебное пособие / Ю. А. Ахенбах, С. А. Баркалов, О. Н. Бекирова, Ф. И. Рагимов. — Воронеж : Научная книга, 2012. — 274 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29269.html>

11. Кочеткова, Александра Игоревна. Антикризисное управление. Инструментарий [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [по эконом. направлениям] / А.И. Кочеткова, П.Н. Кочетков. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2017. - 438, [2] с. - (Серия: "Бакалавр и магистр. Академический курс"). Загл. с экрана. - Библиогр.: с. 438-439. - ISBN 978-5-534-01617-8 : 0.00.

12. Кочеткова, Александра Игоревна. Основы управления в условиях хаоса. Антикризисное управление [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [по эконом. направлениям] / А.И. Кочеткова, П.Н. Кочетков. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2019. - (Серия: "Бакалавр и магистр. Академический курс"). Ч. 2. - 215 с. - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-534-06552-7 : 0.00.

13. Кучеренко, В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия : учебное пособие / В. Л. Кучеренко. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 158 с. — ISBN 978-5-4377-0021-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40871.html>

14. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>

15. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>

16. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие / Т. В. Буклей, М. В. Гаврилюк, Т. М. Кривошеева [и др.] ; под редакцией О. В. Шеменевой, Т. В. Харитоновой. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, 2019. — 294 с. — ISBN 978-5-394-03202-8.

— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85207.html>

17. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

18. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

19. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — СПб. : Троицкий мост, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40884.html>

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Конституция Российской Федерации
2. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ
3. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ
4. Налоговый кодекс РФ (НК РФ) часть 1 от 31.07.1998 N 146-ФЗ
5. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года, №132-ФЗ
6. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 01.02.2005) "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
7. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 N 197 "Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996)
8. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц"
9. ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"

### **8.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

СЗИУ РАНХиГС располагает доступом через сайт научной библиотеки (<http://nwapr.spb.ru/>) к подписным электронным ресурсам: ЭБС «Юрайт», ЭБС «Znanium», ЭБС «IPR SMART», ЭБС «Лань», информационно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>
1	Специализированные аудитории для проведения лекций, оснащённые персональным компьютером и мультимедийным проектором.
2	Аудитории и компьютерные классы с посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в сеть «Интернет» для проведения практических занятий.

3	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: пакет офисных приложений, программы для работы с электронными таблицами и подготовки презентаций.
4	Платформы для онлайн-коммуникаций, используемые при реализации ДОТ.
5	Электронная информационно-образовательная среда СЗИУ РАНХиГС; научная библиотека, справочные системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».