

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНА
в составе образовательной программы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Индустрия туризма и гостеприимства в современных условиях

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки**

«Туризм и гостеприимство»

Волгоград, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Структура дисциплины	6
4.2. Содержание дисциплины	8
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	19
7.1. Нормативно-правовые документы	19
7.2. Основная литература	19
7.3. Дополнительная литература	20
7.4. Интернет-ресурсы	20
7.5. Справочные системы	20
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	20
9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ	21

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на повышение компетенций в области основ организации туризма и гостиничного дела. Целью освоения дисциплины «Индустрия туризма и гостеприимства в современных условиях» является формирование компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации в сфере туризма и гостиничного дела.

Задачи освоения дисциплины:

- расширить систему теоретических знаний о сущности, структуре, функциях и современном состоянии индустрии туризма и гостеприимства;
- изучить основные тенденции, закономерности и факторы развития туристской и гостиничной отрасли в современных социально-экономических условиях;
- освоить особенности организации деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства, а также принципов их функционирования на отраслевом рынке;
- сформировать способности к оптимальному решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа;
- развить у обучающихся навыки практической деятельности в области сервиса и гостеприимства в условиях динамично развивающегося рынка.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции (ОПК), профессионально-специализированные компетенции (трудовые функции) (ПСК)	Практический опыт	Знания	Умения
Организационно-управленческий	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Имеет практический опыт осуществления основных функций управления туристской деятельностью	Знает основные функции управления туристской деятельностью	Умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (ОТФ А5)	ПСК-1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (ТФ А/01.5.)	Имеет практический опыт координации деятельности подчиненных; управления; конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности	Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности	Умеет осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владеет навыками делового

			персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	общения, проведения совещаний трудоого коллектива отдела (службы)
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ОТФ В6)	ПСК-2. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ТФ В/01.6)	Имеет практический опыт оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса	Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
УК – универсальные компетенции				
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		Имеет практический опыт социального взаимодействия	Знает основные принципы социального взаимодействия и работы в команде	Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:	14	14 часов
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)	6	6 часов
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)	-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)	8	8 часов
Самостоятельная работа слушателя (СР)	12	
Контактная самостоятельная работа (КСР)	-	-
Промежуточная аттестация	форма	
	час.	Зачет/ 2
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)	28 часов	16 часов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

N п/п	Наименование (разделов/ тем), дисциплины	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа(с применением ЭО), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / в интерактивной форме	Практические занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19
1.	Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. Организационные виды туризма.	5	-	-	-	-	-	2	3	-	1	2	-	-	Т	-	ОПК-2 УК-3
2.	Новые тренды в туризме на современном этапе.	3	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	-	Т	-	ОПК-2 УК-3
3.	Индустрия гостеприимства. Инновационное развитие гостиничного бизнеса.	3	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	-	Т	-	ОПК-2 ПСК-1 УК-3
4.	Реформирование классификации средств размещения.	5	-	-	-	-	-	2	3	-	1	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ПСК-1 УК-3
5.	Технологии обслуживания гостиничных предприятий. Перспективы развития и совершенствования.	5	-	-	-	-	-	2	3	-	1	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ПСК-1 УК-3
6.	Структура гостиничного предприятия. Служба приема и размещения гостей.	5	-	-	-	-	-	2	3	-	1	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 УК-3

	Итого:	26	-	-	-	-	-	12	14	-	6	8	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	З/Т (Д)/2	ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 УК-3
	Всего:	28	-	-	-	-	-	12	14	-	6	8	-	-	2	-

Обозначения: Т- тестирование; З- зачет, Д – с использованием дистанционных образовательных технологий.

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	<p>Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. Организационные виды туризма. Понятие туризма и гостеприимства. Основные составляющие туризма и гостеприимства. Классификация туризма. Характеристика российского туристического рынка. Структура управления индустрией туризма и гостеприимства в России.</p>	<p>Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. Организационные виды туризма. Классификация туризма. Структура управления индустрией туризма и гостеприимства в России.</p>
2.	<p>Новые тренды в туризме на современном этапе. Внутренний туризм. Внедрение искусственного интеллекта (ИИ) в туризм. Профиль делового путешественника. Познавательный туризм. Персонализация и лояльность гостей.</p>	
3.	<p>Индустрия гостеприимства. Инновационное развитие гостиничного бизнеса. Понятие инновации. Предпосылки и источники развития инноваций в индустрии гостеприимства. Способы внедрения инновационных технологий. Основные принципы инновационного развития гостиничного предприятия.</p>	
4.	<p>Реформирование классификации средств размещения. Правила формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии. Положение о классификации средств размещения. Типизация средств размещения. Категории отдельных типов размещения и требования к ним. Порядок получения категории/ «звезд» в гостинице и санатории. Технологии обслуживания и требования к персоналу.</p>	<p>Реформирование классификации средств размещения. Правила формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии. Положение о классификации средств размещения.</p>
5.	<p>Технологии обслуживания гостиничных предприятий. Перспективы развития и совершенствования. Системы управления и аналитика. Бесконтактные технологии. Управление продажами через ПО менеджера каналов. Изменение спроса на гостиничные услуги. Новые форматы и концепции средств размещения.</p>	<p>Технологии обслуживания гостиничных предприятий. Перспективы развития и совершенствования. Изменение спроса на гостиничные услуги. Новые форматы и концепции средств размещения.</p>
6.	<p>Структура гостиничного предприятия. Служба приема и размещения гостей. Виды организационных структур управления в гостиничном предприятии. Факторы влияния при создании организационной структуры. Основные подразделения гостиничного предприятия. Роль и функции службы приема и размещения гостей. Стандарты работы службы приема и размещения.</p>	<p>Структура гостиничного предприятия. Служба приема и размещения гостей. Виды организационных структур управления в гостиничном предприятии. Основные подразделения гостиничного предприятия. Стандарты работы службы приема и размещения.</p>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

На самостоятельную работу слушателей по дисциплине «**Индустрия туризма и гостеприимства в современных условиях**» выносятся следующие темы:

- Понятие туризма и гостеприимства.
- Основные составляющие туризма и гостеприимства.
- Классификация туризма.
- Характеристика российского туристического рынка.
- Структура управления индустрией туризма и гостеприимства в России.
- Внутренний туризм.
- Внедрение искусственного интеллекта (ИИ) в туризм.
- Профиль делового путешественника.
- Познавательный туризм.
- Персонализация услуг и лояльность гостей.
- Понятие инновации. Предпосылки и источники развития инноваций в индустрии гостеприимства.
- Способы внедрения инновационных технологий.
- Основные принципы инновационного развития гостиничного предприятия.
- Правила формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии.
- Положение о классификации средств размещения.
- Типизация средств размещения.
- Категории отдельных типов размещения и требования к ним.
- Порядок получения категории/ «звезд» в гостинице и санатории.
- Технологии обслуживания и требования к персоналу.
- Системы управления и аналитика. Бесконтактные технологии. Управление продажами через ПО менеджера каналов.
- Изменение спроса на гостиничные услуги.
- Новые форматы и смарт-концепции средств размещения.
- Виды организационных структур управления в гостиничном предприятии.
- Факторы влияния при создании организационной структуры.
- Основные подразделения гостиничного предприятия.
- Роль и функции службы приема и размещения гостей.
- Стандарты работы службы приема и размещения.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение слушателями теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у слушателя. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные сложные вопросы, которые, наиболее трудно усваиваются слушателями. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии слушатель проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по работе с литературой

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний слушателей, расширения его кругозора. При работе с литературой приоритет отдается первоисточникам (нормативным материалам, законам, кодексам и пр.).

Рекомендации по самостоятельной работе слушателей

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа слушателя. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, выполнение тестовой работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов, предлагаемых в п.7 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Задания предоставляются на проверку в электронном и/или печатном виде.

Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации

При подготовке к зачету особое внимание следует обратить на приведенные в данном разделе рабочей программы пожелания к изучению отдельных тем курса, а также на основные термины. При подготовке к зачету рекомендуется: уяснить существо поставленных вопросов; ознакомиться с конспектом лекций и соответствующими главами учебных пособий; изучить нормативные акты по теме и рекомендованную литературу.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В ходе реализации дисциплины используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости слушателей:

Номер раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Методы текущего контроля успеваемости
1	Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. Организационные виды туризма.	Т
2	Новые тренды в туризме на современном этапе.	Т
3	Индустрия гостеприимства. Инновационное развитие гостиничного бизнеса.	Т
4	Реформирование классификации средств размещения.	Т
5	Технологии обслуживания гостиничных предприятий. Перспективы развития и совершенствования.	Т
6	Структура гостиничного предприятия. Служба приема и размещения гостей.	Т

При подготовке к зачету слушатель внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета слушателем является изучение конспектов лекций, информации, полученной в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные на практических занятиях в течение обучения.

Примерные задания по темам

Тема 1. Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. Организационные виды туризма.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте содержание понятий «туризм» и «гостеприимство».
2. Назовите основные составляющие туризма и гостеприимства.
3. Виды туризма и их характеристика.
4. Охарактеризуйте особенности российского туристического рынка.
5. Что собой представляет структура управления индустрией туризма и гостеприимства в России?

Тестовые задания:

Вопрос 1. Какие условия необходимы для развития туризма?

- а) политическая стабильность;
- б) развитие местной промышленности;
- в) природные богатства и инфраструктура;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 2. Туроператор - это?

- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) организация, занимающаяся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающая его реализацию;

г) ничего из вышеперечисленного.

Тема 2. Новые тренды в туризме на современном этапе.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие факторы способствуют развитию внутреннего туризма?
2. Перечислите перспективные направления внедрения искусственного интеллекта туризм.
3. Как изменился профиль современного делового путешественника?
4. В чем заключаются цели и особенности познавательного туризма?
5. Как взаимосвязаны персонализация в гостиничной сфере и лояльность гостей?

Тестовые задания:

Вопрос 1. К типам средств размещения относятся:

- а) гостиницы, санатории, кемпинги и базы отдыха;
- б) гостиницы, гостевые дома, общежития, глэмпинги;
- в) детские лагеря, хостелы, ботели, гостиницы;
- г) нет правильного ответа.

Вопрос 2. Слово «гостеприимство» означает:

- а) оказание услуг, удовлетворение бытовых потребностей населения;
- б) действие, приносящее помощь, пользу другому;
- в) готовность, желание принимать гостей и угощать их;
- г) все ответы верны.

Тема 3. Индустрия гостеприимства. Инновационное развитие гостиничного бизнеса.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем различие понятий «гостеприимство» и «сервис»?
2. Что такое инновация?
3. Назовите предпосылки и источники развития инноваций в индустрии гостеприимства.
4. Приведите примеры способов внедрения инновационных технологий.
5. Основные принципы инновационного развития гостиничного предприятия.

Тестовые задания:

Вопрос 1. Как интернет вещей (IoT) может быть использован в гостиничном предприятии?

- а) для управления освещением, температурой и доступом в номера;
- б) для автоматизации уборки номеров;
- в) только для контроля за персоналом;
- г) для создания рекламных кампаний.

Вопрос 2. Какое преимущество даёт мультимедийная модель загородного отеля?

- а) упрощение проектирования;
- б) только эконом-сегмент;
- в) гибкость и работа с разными целевыми аудиториями;
- г) снижение уровня сервиса.

Тема 4. Реформирование классификации средств размещения.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем суть формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии?
2. Какие типы средств размещения закреплены законодательно?
3. Основные цели классификации средств размещения?
4. Этапы прохождения классификации средств размещения.
5. Какие требования предъявляются к персоналу в «Положении о классификации средств размещения»?

Тестовые задания:

Вопрос 1. Что является условием определения формата отеля?

- а) месторасположение;
- б) целевая аудитория;
- в) конкурентная среда;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 2. Сколько категорий средств размещения предусмотрено «Положением о классификации средств размещения»?

- а) две;
- б) пять;
- в) шесть;
- г) нет правильного ответа.

Тема 5. Технологии обслуживания гостиничных предприятий. Перспективы развития и совершенствования.

Вопросы для обсуждения:

1. Что относится к объектам управления и аналитики в гостиницах?
2. Как бесконтактные технологии влияют на качество обслуживания в гостиницах?
3. В чем суть использования ПО менеджера каналов (Channel Manager)?
4. Приведите пример интегрированного гостевого приложения.
5. Какие преимущества у концептуальных отелей перед обычными средствами размещения?

Тестовые задания:

Вопрос 1. Для чего нужен Channel manager?

- а) Для управления телеканалами;
- б) Для внутреннего контроля за работой персонала гостиницы;
- в) Для управления каналами продаж;
- г) Для операционной деятельности бухгалтерии.

Вопрос 2. Структура управления гостиничным предприятием чаще всего:

- а) матричная;
- б) линейная;
- в) линейно-функциональная;
- г) дивизиональная.

Тема 6. Структура гостиничного предприятия. Служба приема и размещения гостей.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды организационных структур управления в гостиничном предприятии.
2. Какие факторы влияют на выбор организационной структуры в гостиничном бизнесе?
3. Охарактеризуйте операционные задачи основных подразделений гостиничного предприятия.
4. Роль и функции службы приема и размещения гостей.
5. Перечислите основные внутренние стандарты работы службы приема и размещения.

Тестовые задания:

Вопрос 1. Основные отличия туриста от экскурсанта?

- а) в длительности путешествия;
- б) в целях путешествия;
- в) в особенностях организации посещения другой местности;
- г) все ответы верны.

Вопрос 2. Сфера туризма и гостеприимства находится в ведении:

- а) Ростуризма;
- б) Министерства культуры РФ;
- в) Министерства экономического развития РФ;
- г) нет правильного ответа.

Зачет проходит в форме тестирования

Тест по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства в современных условиях» для текущего контроля и промежуточной аттестации

Вопрос 1. Что такое инновация?

- а) новшество;
- б) нововведение;
- в) новшество, обеспечивающее повышение эффективности процессов и или улучшение качества продукции;
- г) нет правильного ответа.

Вопрос 2. Как интернет вещей (IoT) может быть использован в гостиничном предприятии?

- а) для управления освещением, температурой и доступом в номера;
- б) для автоматизации уборки номеров;
- в) только для контроля за персоналом;
- г) для создания рекламных кампаний.

Вопрос 3. Какое преимущество даёт мультимедийная модель загородного отеля?

- а) упрощение проектирования;
- б) только эконом-сегмент;
- в) гибкость и работа с разными целевыми аудиториями;
- г) снижение уровня сервиса.

Вопрос 4. Какие условия необходимы для развития туризма?

- а) политическая стабильность;
- б) развитие местной промышленности;

- в) природные богатства и инфраструктура;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 5. Туроператор - это?

- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) организация, занимающаяся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающая его реализацию;
- г) ничего из вышеперечисленного.

Вопрос 6. Основные отличия туриста от экскурсанта?

- а) в длительности путешествия;
- б) в целях путешествия;
- в) в особенностях организации посещения другой местности;
- г) все ответы верны.

Вопрос 7. Сфера туризма и гостеприимства находится в ведении:

- а) Ростуризма;
- б) Министерства культуры РФ;
- в) Министерства экономического развития РФ;
- г) нет правильного ответа.

Вопрос 8. К типам средств размещения относятся:

- а) гостиницы, санатории, кемпинги и базы отдыха;
- б) гостиницы, гостевые дома, общежития, глэмпинги;
- в) детские лагеря, хостелы, ботели, гостиницы;
- г) нет правильного ответа.

Вопрос 9. Слово «гостеприимство» означает:

- а) оказание услуг, удовлетворение бытовых потребностей населения;
- б) действие, приносящее помощь, пользу другому;
- в) готовность, желание принимать гостей и угощать их;
- г) все ответы верны.

Вопрос 10. Количество этапов в процедуре прохождения классификации зависит от:

- а) количества номеров;
- б) категории средства размещения;
- в) вида средства размещения;
- г) типа средства размещения.

Вопрос 11. Что является условием определения формата отеля?

- а) месторасположение;
- б) целевая аудитория;
- в) конкурентная среда;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 12. Сколько категорий средств размещения предусмотрено «Положением о классификации средств размещения»?

- а) две;
- б) пять;
- в) шесть;
- г) нет правильного ответа.

Вопрос 13. Что включает в себя технологический цикл обслуживания службы приема и размещения?

- а) заселение и выезд;
- б) бронирование;
- в) проживание;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 14. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», единый расчётный час в гостинице —

- а) с 00 часов текущих суток по местному времени;
- б) с 12 часов текущих суток по местному времени;
- в) устанавливается гостиницей в произвольном порядке;
- г) с 14 часов текущих суток по местному времени.

Вопрос 15. Какой документ является необходимым для заселения в отель Российской Федерации?

- а) любой, удостоверяющий личность гражданина;
- б) паспорт гражданина РФ;
- в) загранпаспорт;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 16. Разновидностью какого туризма можно считать бенчмарк-туры?

- а) спортивного туризма;
- б) оздоровительного туризма;
- в) промышленного туризма;
- г) нет правильного ответа.

Вопрос 17. На какие принципы должен опираться любой турпродукт, созданный в рамках концепции устойчивого туризма?

- а) социальная значимость;
- б) экологичность;
- в) удовлетворение спроса;
- г) все вышеперечисленное.

Вопрос 18. У кого из российских разработчиков есть собственный Channel Manager?

- а) TravelLine;
- б) Vnovo;
- в) Libra Hospitality;
- г) 1С.

Вопрос 19. Для чего нужен Channel manager?

- а) Для управления телеканалами;
- б) Для внутреннего контроля за работой персонала гостиницы;
- в) Для управления каналами продаж;
- г) Для операционной деятельности бухгалтерии.

Вопрос 20. Структура управления гостиничным предприятием чаще всего:

- а) матричная;
- б) линейная;
- в) линейно-функциональная;
- г) дивизиональная.

Ключи к вопросам:

1 в 2 а 3 в 4 г 5 в 6 а 7 в 8 а 9 в 10 г 11 г 12 б 13 г 14 б 15 б 16 в 17 г 18 а 19 в 20 в

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков слушателей при ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал слушатель на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных слушателем по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных слушателем по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных слушателем на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

При оценивании результатов тестирования используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
-----------	--

Дискуссия

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при дискуссии во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении дискуссии является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов дискуссии используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в формате компьютерного тестирования.

Характеристика оценочных материалов – тестовые задания на знание основного содержания дисциплины.

Объем – 20 тестовых заданий.

Время, отводимое на проведение тестирования – 2 академических часа.

Каждое тестовое задание имеет обособленное содержание, независимое от содержания других заданий. Тестовые задания имеют следующую структуру: декларативную часть (текст задания), процедурную часть (указания на способ получения правильного ответа), варианты ответов.

Тестовые задания включают в себя вопросы типа один из многих (тестовое задание, предполагающее выбрать 1 правильный вариант ответа из предложенного списка ответов).

Для получения зачета по итоговому тестированию слушатели должны набрать не менее 55 баллов.

Шкала оценивания

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

55% - 100% - «зачтено»;

54% и менее- «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями (ред. от 30.11.2024 ст.1, 5 № 436 ФЗ.

2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 г. «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями.

3. Федеральный закон от 29.06.2015 г. №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения».

5. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии».

6. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1953 «Об утверждении Правил аккредитации и подтверждения компетентности организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии, в том числе правил аттестации экспертов по классификации, и Правил формирования и ведения реестра организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии».

7.2 Основная литература

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584252>

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598756>.

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583189>.

7.3. Дополнительная литература

1. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17765-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588410>

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584923>

3. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебник для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589101>

4. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585490>

7.4. Интернет-ресурсы

1. Министерство экономического развития Российской Федерации. URL: <http://www.economy.gov.ru>.

2. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО) — <http://www.unwto.org>

3. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии — <http://www.ratanews.ru>

7.5. Справочные системы

1. Справочно-поисковая система «Гарант» <http://base.garant.ru/>

2. Справочно-поисковая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном; - помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащённость: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет. Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы; «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Активная ссылка на размещение материалов дисциплины в системе СДО:
<https://portal.gosedu.ru/>

9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	<p>Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности с учетом современных условий в индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Знает основные функции управления, регулирующие сферу индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Умеет использовать современные технологии сервиса, принципы гостеприимства при осуществлении функций управления профессиональной деятельности.</p>
ПСК -1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (ТФ А/01.5)	<p>Владеет практическим опытом организации работы службы приема и размещения в современных условиях.</p> <p>Знает стандарты и функции службы приёма и размещения, принципы документооборота службы.</p> <p>Умеет организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>
ПСК-2. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ТФ В/01.6)	<p>Владеет навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p>Умеет использовать стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять</p>

	<p>планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Владеет навыками командной работы в сервисной среде, планирования своих действий для достижения заданного результата.</p> <p>Знает основы профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства, нормы и правила командной работы; особенности процессов взаимодействия с членами команды, обмена информацией, знаниями, опытом.</p> <p>Умеет работать в команде и выстраивать взаимодействие с коллегами и партнёрами.</p>