



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа
Протокол № 04 от «15» января 2026г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**
**ОП.В.01. Тенденции развития индустрии гостеприимства
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация: специалист по туризму гостеприимству
год начала подготовки: 2026**

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Старикова Е.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16. Туризм и гостеприимство</i>	<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1** **Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
- 2** **Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3** **Методические указания по проведению практических
занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической
подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4** **Фонд оценочных средств дисциплины**
- 5** **Условия реализации программы дисциплины**
- 6** **Информационное обеспечение реализации программы**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «Тенденции развития индустрии гостеприимства»

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина **ОП.В.01. Тенденции развития индустрии гостеприимства** является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-ОК 5, ОК 9.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы, владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структура плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную	содержание актуальной нормативно-правовой документации, современная научная и профессиональная




	профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	терминология, возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные тематические основы общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	
В т. ч.:	
теоретическое обучение	32
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	16
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Тенденции развития индустрии гостеприимства»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, лабораторные занятия, семинары, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства		18/8	
Тема 1.1. История развития индустрии гостеприимства в России и в мире	Содержание учебного материала лекций	8	ОК 1 - ОК 5, ОК 9
	Основные исторические этапы развития индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции и инновации. Основные сети.		
	Практические занятия	5	
	Исторические этапы развития индустрии гостеприимства.		
Тема 1.2. Классификация гостиничных услуг	Содержание учебного материала лекций	6	ОК 1 - ОК 5, ОК 9
	Понятие и особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги. Гостиничный продукт и его характеристики.		
	Практические занятия	2	
	Круглый стол.		
Тема 1.3. Правовые аспекты гостиничной деятельности в Российской Федерации	Содержание учебного материала лекций	4	ОК 1 - ОК 5, ОК 9.
	Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий в РФ. Стандартизация гостиничных услуг.		
	Практические занятия	1	
	Правила предоставления гостиничных услуг. Основные нормативно-правовые документы гостиничной отрасли в РФ		
Раздел 2. Гостиничные предприятия		14/8	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 6

Тема 2.1 Классификация гостиниц	Содержание учебного материала лекций Понятие средства размещения. Стандартная классификация средств размещения. Типология гостиниц.	4	ОК 1 - ОК 5, ОК 9
Тема 2.2 Классификация номеров	Содержание учебного материала лекций Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Практические занятия Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров.	4 2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9
Тема 2.3 Гостиничные	Содержание учебного материала лекций Характеристика службы приема и размещения. Характеристика основных гостиничных служб Практические занятия Основные гостиничные службы. Характеристика гостиничных служб	6 6	ОК 1 - ОК 5, ОК 9
Консультации			
Промежуточная аттестация в форме диф.зачета			
Всего:		48 часов	



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Тема 1.1. История развития индустрии гостеприимства в России и в мире

Содержание: Исторические этапы развития индустрии гостеприимства.

Тема 1.2. Гостиничные услуги

Содержание: Круглый стол

Тема 1.3. Правовые аспекты гостиничной деятельности в Российской Федерации

Содержание: Правила предоставления гостиничных услуг. Основные нормативно-правовые документы гостиничной отрасли в РФ

Тема 2.2 Классификация номеров

Содержание: Тестирование по классификации номеров

Тема 2.3 Гостиничные службы

Содержание: Основные гостиничные службы. Характеристика гостиничных служб

Тема 2.3 Гостиничные службы

Содержание: Профессиональное мастерство персонала гостиничных служб. Функциональные обязанности администратора.

4. Фонд оценочных средств дисциплины

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
1	Диф.зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
-------------------------------------	------------------------------	-----------------------------



<p>Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг, выделять целевой сегмент клиентской базы собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка, ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p>	<p>Демонстрация знаний истории становления и развития индустрии гостеприимства. Использование простейших методик для обслуживания гостей. Использование современных методик и приемов для оказания качественной услуги. Демонстрация знаний основных требований к гостиничным предприятиям. Демонстрирует знание требований к работе персонала. Демонстрация знаний типологии гостиниц и классификации номеров. Демонстрация знаний и умений разработки анимационных программ.</p>	<p>Текущий контроль в форме: - устного опроса на практических занятиях; - тестирование. Промежуточная аттестация - Диф.зачет</p>
--	--	---



выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
распознавать задачу/или проблему в профессиональном/или социальном контексте; анализировать задачу/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника),
Определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития, организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке



<p>е, проявлять толерантность в рабочем коллективе применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p>		
<p>Знать:- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в</p>		



конфликтных ситуациях;
технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с



учётom сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задачи проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности, номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;



<p>приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Психология коллектива; психология личности основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов построения устных сообщений, современные средства и устройства информатизации; порядок применения программного обеспечения в профессиональной деятельности. правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации</p>		
---	--	--

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным	Текущий контроль в форме: - устного опроса на



	контекстам	практических занятиях; - тестирование. Промежуточная аттестация: Диф.зачет
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

Текущий контроль в форме:

- устного опроса на практических занятиях;
- тестирование.

Промежуточная аттестация в форме диф.зачета.

4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:

4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе устного опроса на практических занятиях, тестирования.

Проверяемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам



ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Примерные тестовые задания

Задание № 1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца, а также впишите недостающие:

1. Средства размещения, в которых предоставляются услуги средств размещения, услуги по организации досуга и отдыха и которые используются для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц в отдельных зданиях, строениях и сооружениях, расположенных на едином земельном участке или смежных земельных участках	А.Кемпинг
2. Средства размещения, представляющие собой территорию с обозначенными границами и контролируемым доступом, которая используется для временного размещения физических лиц и обеспечения временного проживания на оборудованных и благоустроенных участках территории, на которых могут предоставляться для размещения в том числе некапитальные строения (сооружения)	Б. База отдыха
3. Номер площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни), с двуспальной кроватью (размером не менее 200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом	В. _____
4. Номер площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание не более двух человек	Г. _____



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами и впишите недостающие термины:

1	2	3	4

Задание 2. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сотрудник	Должностные обязанности
1.Руководитель службы приема и размещения	А)Контролирует работу сотрудников и занимается решением нестандартных ситуаций и урегулированием конфликтных ситуаций
2.Старший администратор	Б) Отвечает за финансовые операции, когда с администратора снята эта функциональная задача, принимает оплату проживания и полученные дополнительные услуги, занимается формированием счетов, выставляет различные чеки-квитанции, ведет учет финансовых операций и кассовую документацию
3.Администратор	В) Регистрирует гостей во время заезда и оформление выезда гостя, работа по осуществлению бронирований, если гость приехал без предварительного бронирования или агенты по бронированию отсутствуют на рабочих местах, предоставление информации и решения вопросов гостей
4.Кассир	Г) Управляет и контролирует всю деятельность службы, помогает решать трудные вопросы гостей, координирует и поддерживает взаимодействие с другими гостиничными отделами

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание № 3. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Наименование сети	Основатель сети
1. AZIMUT Hotels	А) А.Клячин
2. HolidayInn	Б) Чарльз Кеммонс Уилсон
3. Сеть отелей Marriott	В) Джон Уиллард Марриотт
4. Сеть отелей Hyatt	Г) братья Джек Прицкер и Дональд Прицкер
5. Сеть отелей Hilton	Д) Конрад Николсон Хилтон
6. СетьотелейLotte Hotels & Resorts	Е) СинГёк Хо

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 4. В соответствии с Положением о классификации (действующем на сегодняшний день) Высшей категорией средства размещения является категория _____*, низшей - _____*.



Задание 5. Перечислите категории номеров, которые в соответствии с Положением о классификации средств размещения относятся к "высшей категории"

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Задание 6. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Консьерж	А) Служба приема и размещения
2.Агент по бронированию	
3.Дворецкий	
4.Администратор	
5.Ночной аудитор	Б) Служба бронирования и продаж
6.Менеджер по работе с туристическим сегментом	
7.Швейцар	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Гостеприимство	А) Ключевая категория индустрии гостеприимства, которая раскрывает сущность гостиничного дела, ориентирована на человека, это философия поведения, которая определяется основным принципом: «все для гостя», «гость всегда прав»
2. Front-Office	Б) Технологические действия, выполняемые сотрудниками для гостя, оказание услуг на качественном уровне
3. Front-Desk	В) Название гостиничной службы в средстве размещения
4. Операционная деятельность в гостиничном бизнесе	Г) Рабочее место сотрудника службы приема и размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Служба бронирования	А) Одна из основных служб отеля с которой
------------------------	---



	происходит взаимодействие службы приема и размещения по вопросам координации номеров, готовых к заселению
2. Служба безопасности	Б) Служба, ведущая финансовую отчетность и проверку платежей и начислений
3. Финансовая служба и бухгалтерия	В) Служба, отвечающая за обеспечение безопасности гостей и сотрудников гостиничного предприятия
4. Административно - хозяйственная служба	Г) Служба, отвечающая за предварительное бронирование номеров в гостиничном предприятии

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 9. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., гостиница -

Задание 10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1.Служба Housekeeping	А. Служба, осуществляющая взаимодействие с гостями на всех этапах их пребывания в отеле
2.Служба бронирования	Б. Служба, обеспечивающая безопасность гостей и сотрудников в отеле
3.Служба безопасности	В. Служба гостиницы, отвечающая за уборку номеров, предоставление дополнительных услуг по запросам гостей
4.Служба приема и размещения	Г.Служба, отвечающая за прием и обработку предварительных заявок на бронирование номеров и гостиничных услуг

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1.Тактичность	А. Способность персонала легко и эффективно общаться с разными людьми
2.Коммуникабельность	Б. Умение сотрудника вести себя деликатно и внимательно в общении с гостями
3.Терпимость	В. Правила поведения, основанные на моральных принципах, которым должен



4. Этические нормы	следовать персонал отеля Г. Важное качество сотрудника при работе с требовательными или недовольными гостями
--------------------	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 13. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., санаторий -

Задание 14. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., "база отдыха" -

Задание 15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Индивидуальный гость	А) Наличными денежными средствами
2. Корпоративный гость и туристские группы	Б) Безналичный расчет по выставленному счету
	В) Банковской картой
	Г) При выезде выдается закрывающий документ (акт об оказании услуг, оригинал счета)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 16. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "сюит" -

Задание 17. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "джуниор сюит" -

Задание 18. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "апартамент" -

Задание 19. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "люкс" -



Задание 20. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "студия" -

Задание 21. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятии информации из других служб:

1) Хозяйственная служба	А. Сверка оплат по безналичному расчету
2) Техническая служба	Б. Изменение статусов номеров (чистый — грязный), готовность номеров к заселению, дополнительная комплектация номеров, забытое гостями личное имущество, наполнение мини-бара
3) Бухгалтерия	В. Замена сломавшегося оборудования номерного фонда, обновление статуса номера с выводом его из системы продаж (outofservice, outoforder), заявки на ремонт оборудования
4) Ресторанная служба	Г. Сверка оплат по безналичному расчету, о количестве гостей на завтрак, о подготовке ланч-боксов, о бронировании столиков в ресторане

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 22. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите работника СПиР с требованиями, которые к нему предъявляются:

1) Администратор	А. Высокий уровень английского языка, опыт работы в сфере гостеприимства, навыки работы с АСУ, знание кассовой дисциплины, клиентоориентированность
2) Консьерж	Б. Знание английского языка (хотя бы базовый уровень), коммуникабельность, вежливость, умение работать в команде
3) Швейцар	В. Владение информацией о достопримечательностях, бизнес-ресурсов, предприятий общественного питания города, в котором расположен отель, основы деловой переписки, базовые навыки АСУ
4) Руководитель СПиР	Г. Обязательный опыт работы в отеле,



	организаторские способности, хорошие коммуникабельные навыки, знание законодательной базы в сфере предоставления гостиничных услуг, миграционного учета, основы психологии и международные стандарты гостеприимства
--	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 23. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1) НК	А. Служба по подбору персонала
2) FO	Б. Служба гостиничного хозяйства и номерного фонда
3) F&B	В. Служба приема и размещения
4) HR	Г. Ресторанная служба

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 24. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятию информации:

1) Служба продаж и маркетинга	А. Подача заявок на закупку необходимых расходных материалов и прочей канцелярской продукции
2) Служба бронирования	Б. Сверка бронирований, передача документов (заявка.подтверждение до заезда - backup)
3) Служба безопасности	В. Заезжающие и проживающие VIP-гости, время заезда — выезда групп, проведение экскурсии по отелю для гостей партнеров
4) Служба закупок	Г. Обмен информацией о подозрительных предметах и гостях, совместная проверка номеров, в которых гости в течение суток не подавали признаков жизни, помощь в нестандартных ситуациях

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 25. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "первая категория (стандарт)" -



Задание 26. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "вторая категория" -

Задание 27. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствие между причинами конфликтов с основными факторами, влияющими на негативный настрой гостей:

1) Объективные причины	А. Психологический тип гостя
2) Субъективные причины	Б. Потребительский «терроризм»
3) Объективные причины	В. Низкий уровень сервиса
4) Субъективные причины	Г. Несоответствие ожиданиям

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 28. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "третья категория" -

Задание 29. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте операционную процедуру с её ключевой задачей.

А) Заезд гостя	1 Обеспечение гостя необходимой информацией о услугах отеля, расписании, правилах проживания.
Б) Выезд гостя	2 Регистрация гостя, распределение номера, выдача ключа, формирование первого впечатления об отеле.
В) Бронирование	3 Фиксация деталей предстоящего пребывания гостя, подтверждение доступности номера.
Г) Оказание информационной поддержки.	4 Оформление расчётов, возврат ключей, финальное взаимодействие с гостем, сбор обратной связи.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 30. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "четвертая категория" -



Задание 30. В соответствии с Положением о классификации средств размещения № 1951, от 27.12.2024 г., номер категории "пятая категория" -

Задание 32. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте категорию «трудный гость» с рекомендуемым подходом к общению с ними:

А) Гость-уточнитель	1 Общаться лаконично, кратко, максимально серьезно.
Б) Гость-весельчак	2 Вести себя крайне корректно и сдержанно, не поддаваться на провокации.
В) Гость-миссионер	3 Общаться на сугубо профессиональном языке, которого гость не поймёт — это поможет быстрее завершить общение.
Г) Гость-антагонист	4 Предлагать решения так, чтобы гость чувствовал, что принял их самостоятельно.
Д) Гость-доминатор	5 Вносить нервность и сумятицу, пытаюсь вызвать агрессивную реакцию персонала (это поведение гостя, а не подход к общению!)
Е) Гость-конкурент.	6 Разговаривать, опираясь только на внятные критерии, не идти на уступки без обоснованных причин.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 33. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте требование к организации работы службы приёма и размещения с целью:

А) Создание регламента для всех операционных процедур	1 Оптимизация времени обслуживания гостя, повышение эффективности работы
Б) Установление чёткого алгоритма действий для каждой процедуры	2 Обеспечение единообразия и качества сервиса, минимизация ошибок
В) Определение временных рамок для операционных процедур	3 Стандартизация работы службы, обеспечение предсказуемости процессов
Г) Умение администратора определять психотип гостя и его настроение	4 Персонализация обслуживания, повышение удовлетворённости гостя, предотвращение конфликтов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 34. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:



А) АСУ (автоматизированная система управления)	1 Кодировка карт-ключей с занесением информации: уникальный код гостиницы, номер комнаты гостя, сроки проживания.
Б) Энкодер	2 Обработка телефонных звонков, тарификация переговоров с указанием даты, времени, набранного номера и продолжительности разговора.
В) POS-терминал	3 Бронирование номеров, регистрация гостей, финансовые расчёты, изменение статуса номера (занятый, свободный и т. д.).
Г) Мини-АТС	4 Копирование документов, необходимых в работе СПиР.
Д) МФУ	5 Приём к оплате платёжных карт (с чипом, магнитной полосой и бесконтактных), работа с детектором и счётчиком банкнот.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 35. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте характеристику оборудования с его типом.

А) Специализированный компьютер, в который заводятся внешние телефонные линии	1 Энкодер
Б) Устройство для кодировки электронных ключей	2 Мини-АТС
В) Программно-техническое устройство для приёма платёжных карт	3 МФУ
Г) Система для автоматизации процессов бронирования и регистрации	4 АСУ (автоматизированная система управления)
Д) Устройство для размножения бумажных документов	5 POS-терминал

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 36. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте этап утренней смены администратора с соответствующим действием:

А) Начало смены (пересменка)	1 Подготовка к ожидаемому заезду: сверка готовности номеров с хозяйственным отделом.
Б) Подготовка к массовому выезду гостей (10:00–12:00)	2 Получение информации от коллег о текущем состоянии дел, ознакомление с журналом передачи смены, проверка загрузки отеля, планируемых заездов/выездов, наличие VIP-гостей и



	групп, заказов от гостей, проверка разменных денег в кассе.
В) После завершения выезда гостей.	3 Сверка начислений и счетов гостей, подготовка информационных счетов для гостей, которые не пользовались дополнительными услугами, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о дополнительной оплате за продление проживания после расчётного часа.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте тип информации, которую администратор фиксирует в журнале передачи смены с ситуацией:

А) Информация о загрузке отеля и гостей	1 Жалоба гостя на шум в номере, поломка мини-бара в номере ..., конфликт с гостем из-за ошибки в счёте.
Б) Особые случаи и нестандартные ситуации	2 Время заезда группы из 20 человек — 11:30, проживание VIP-гостя в номере 15, заказ завтрака в номер для гостя из 77-го номера.
В) Запросы и заявки от гостей.	3 Заявка на ремонт кондиционера в номере 47, запрос на предоставление дополнительного полотенца, просьба перенести время заезда на 30 минут.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте временные промежутки с ключевыми задачами администратора в утреннюю смену:

А) До 10:00	1 Подготовка к заезду гостей: сверка готовности номеров, координация с хозяйственным отделом, подготовка документов для новых гостей.
Б) 10:00–12:00	2 Массовый выезд гостей: сверка счетов, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о продлении проживания.
В) После 12:00.	3 Пересменка и подготовка к выезду: получение информации о состоянии дел, проверка загрузки отеля, планируемых



	заездов и выездов, наличие VIP-гостей, проверка кассы.
--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 38. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте вид деятельности администратора с соответствующей сменой, во время которой она выполняется:

А) Проведение ночного аудита	1 Утренняя смена
Б) Выписка гостя	2 Дневная смена
В) Предоставление необходимой информации гостям	3 Ночная смена
Г) Снятие кассового отчёта и закрытие смены в АСУ	
Д) Подготовка отчётов	
Е) Обработка заявок на бронирование.	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 39. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте задачи администратора с их приоритетной сменой, исходя из специфики работы на ресепшен:

А) Назначение номеров под заезд следующего дня	1 Утренняя смена
Б) Побудка гостей	2 Дневная смена
В) Регистрация гостей (заезды)	3 Ночная смена
Г) Отслеживание входящей корреспонденции в корпоративной электронной почте	
Д) Сверка счетов гостей	
Е) Показ отеля потенциальным гостям и партнёрам	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 40. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте описание деятельности с соответствующей сменой, в которой эта деятельность наиболее актуальна:

А) Деятельность, сосредоточенная на финансовых и итоговых процедурах: аудит, сверка счетов, подготовка отчётов.	1 Утренняя смена
Б) Деятельность, связанная с активным взаимодействием с гостями: выписка, регистрация заездов, побудка, обработка	2 Дневная смена



бронирований.	
В) Деятельность, сочетающая информационные и организационные задачи: предоставление информации, отслеживание корреспонденции, показ отеля.	3 Ночная смена

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 41. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите функции службы приема и размещения с действиями:

1. Формирование лояльности гостей	А. Оценка уровня обслуживания
2. Регистрация и размещение	Б. Основная функция СПиР
3. Контроль качества сервиса	В. Процесс заселения гостей
4. Расчет и выписка	Г. Завершение проживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 42. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Известно, что служба приема и размещения взаимодействует с другими гостиничными службами. Сопоставьте ситуацию и службу, в которую сотрудник СПиР должен обратиться для решения данной ситуации.

1. Хаускипинг	А) Недовольный клиент на стойке ресепшен начал угрожать администратору, в том числе применением физической силы
2. GuestRelation	Б) Гость заказал услугу «полный пансион»
3. Служба питания	В) Гость позвонил на стойку ресепшен и сообщил информацию о том, что в номере предыдущие гость забыли личную вещь
4. Служба безопасности	Г) Администратор узнал, что у VIP-гостя, недавно заселившегося, скоро день рождения, и он собирается праздновать его в отеле

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 43. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Расположите в правильной последовательности алгоритм работы с миграционным учетом гостей в объектах размещения.

1. Первый шаг	А) Снятие гостя с миграционного учета, и выдача ему уведомления, подтверждающего корректность всех данных
2. Второй шаг	Б) Сбор документов у гостя при его заезде в гостиницу
3. Третий шаг	В) Передача данных в территориальный МВД
4. Четвертый шаг	Г) Регистрация в отельной системе учета (например,



HRSPassportManager)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 44. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите типы питания с их подробной характеристикой:

1) BB (BedandBreakfast)	А. Тип питания, при котором в стоимость проживания включён полный комплекс услуг питания и напитков, как правило, без ограничений по времени и количеству, а также дополнительные сервисы, такие как закуски, развлекательные программы и использование инфраструктуры отеля
2) HB (HalfBoard)	Б. Тип питания, при котором в стоимость проживания включён только утренний приём пищи, обычно в формате «шведский стол» или континентальный завтрак, без предоставления обеда и ужина
3) FB (FullBoard)	В. Тип питания, при котором в стоимость проживания включены два приёма пищи — завтрак и ужин, при этом обед оплачивается гостем дополнительно
4) AI (AllInclusive)	Г. Тип питания, при котором в стоимость проживания включены три основных приёма пищи — завтрак, обед и ужин, без дополнительных перекусов и напитков вне установленных приёмов пищи

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 45. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите виды гостей, размещающихся в гостинице, с их подробными характеристиками:

1) Индивидуальный турист	А. Гость, для которого характерны повышенные требования к уровню сервиса, конфиденциальности, качеству обслуживания и индивидуальному подходу со стороны персонала гостиницы, включая предоставление дополнительных услуг и привилегий
2) Деловой гость	Б. Гость, прибывающий в гостиницу с целью выполнения служебных обязанностей, участия в деловых встречах, переговорах, конференциях или командировках, и, как правило,



	заинтересованный в наличии рабочей зоны, высокоскоростного интернета и бизнес-услуг
3) Группа	В. Гость, совершающий путешествие самостоятельно, без участия туристических групп или организаторов, самостоятельно планирующий маршрут, бронирование проживания и дополнительные услуги
4) VIP-гость	Г. Гость, размещающийся в гостинице в составе организованной туристической группы, заезд которой осуществляется по заранее согласованной программе, с единым графиком проживания, питания и экскурсий

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 46. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между типами номеров и их особенностями:

1) Twin	А. Номер с одной двуспальной кроватью
2) Double	Б. Номер с двумя отдельными кроватями
3) Single	В. Номер с одной кроватью для одного человека
4) Suite	Г. Просторный номер с отдельной спальней и гостиной

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 47. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между видами гостиничных документов и их назначением:

1) Паспорт гостя	1. Документ, подтверждающий личность гостя
2) Регистрационная карта	2. Документ, который гость заполняет при заезде, включая персональные данные и согласие с правилами проживания
3) Счет	3. Финансовый документ, отражающий все расходы гостя за время проживания
4) Ваучер	4. Подтверждение предварительного бронирования или оплаты услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4



Перечень примерных вопросов для устного опроса для практических занятий:

Приведите примеры позитивного и негативного воздействия политических, социальных, экономических и технологических факторов на рост гостиничных цепей в РФ.

Приведите примеры позитивного и негативного воздействия политических, социальных, экономических и технологических факторов на рост гостиничных цепей в мире.

Проанализируйте деятельность иностранных гостиничных и ресторанных компаний на территории РФ.

Проанализируйте деятельность иностранных гостиничных и ресторанных компаний в РФ.

Укажите примеры (не менее трех) взаимосвязи между стратегиями маркетинга, финансов, управления персоналом, проявляющиеся в действиях международных гостиниц

Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи HolidayInn, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.

Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Marriott, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.

Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи KempinskiHotels, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.

Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Hilton, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.

Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи HyattHotels, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.

Охарактеризуйте основные различия в развитии гостеприимства на Западе и на Востоке в Древнем мире (сущность, примеры).

Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели мира (не менее трех).

Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели РФ (не менее трех).

Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели г. Москвы (не менее трех).

Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели Московской области

Традиции современной индустрии гостеприимства (технологии обслуживания и управления), зародившиеся в Древнем мире

Традиции современной индустрии гостеприимства (технологии обслуживания и управления), зародившиеся в Средневековье.

Поясните следующие термины: караван-сарай, таверна, постоялый двор, гостиница, почтовые станции, à la carte, tabled'hotê.

Современные виды обслуживания, предлагаемые в мировой индустрии гостеприимства.

Приведите исторические примеры влияния индустрии гостеприимства одной страны на развитие индустрии гостеприимства другой страны.

4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

1. Основные исторические этапы развития индустрии гостеприимства.
2. Зарождение и развитие индустрии гостеприимства в Древнем мире и в Средние века.



3. Предыстория развития индустрии гостеприимства (до начала XIX в.).
4. История развития гостеприимства (начало XIX – начало XX вв.).
5. История развития гостеприимства (начало XX в. – середина XX в.).
6. История развития гостеприимства (с середины XX в. и до настоящего времени).
7. Основные факторы развития индустрии гостеприимства.
8. Современное состояние индустрии гостеприимства.
9. Международная гостиничная ассоциация.
10. Российская гостиничная ассоциация.
11. Национальные и международные цепи.
12. Международные гостиничные сети в РФ.
13. Основные понятия, особенности и характеристики гостиничных услуг.
14. Особенности услуг, их отличительные характеристики и специфика управления.
15. Классификация средств размещения.
16. Типология гостиниц.
17. Типология номерного фонда гостиницы.
18. Нормативные правовые акты РФ и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий и иных средств размещения.
19. Деятельность основных гостиничных служб.
20. Основные задачи и функции службы бронирования.
21. Основные задачи и функции службы приема и размещения.
22. Рабочие места службы приема и размещения.
Оснащение рабочего места сотрудника службы приема и размещения.
23. Основные задачи и функции службы эксплуатации номерного фонда.
24. Основные задачи и функции службы безопасности.
25. Основные задачи и функции инженерно-технической службы.
26. Вспомогательные службы гостиницы.
27. Виды завтраков, их характеристика.
28. Методы обслуживания при организации питания в гостиничных предприятиях и иных средств размещения.
29. Общая характеристика системы обслуживания на предприятиях общественного питания.
30. Классификация предприятий питания.
31. Организация питания в гостиницах.
32. Правила обслуживания гостей в номерах гостиниц.

**4.4. Критерии и показатели оценивания
Для текущего контроля
Критерии и показатели оценивания**

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный опрос	Полнота, последовательн	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и



		ость и логичность ответа	не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Устный опрос	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Устный опрос	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Устный опрос	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Для текущего контроля

Оценк	Форма контроля	Критерии оценивания
-------	----------------	---------------------



а		
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Для промежуточной аттестации

Оценк а	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ	Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;	Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами, самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности, владеть деловым стилем общения, делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий; при ответе не повторять дословно текст учебных материалов; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, дополнительную литературу, первоисточники; Самостоятельно, уверенно и безошибочно применять термины индустрии гостеприимства, применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию;
«4»		Показывает знания	Умеет самостоятельно выделять главные



		<p>всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.</p>	<p>положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной деловой речи и сопровождающей письменной.</p> <p>Ответ самостоятельный;</p> <p>Наличие не грубых неточностей в изложении материала;</p> <p>Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;</p> <p>Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски.</p>
--	--	--	--



«3»		Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.	<p>Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.</p> <p>Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;</p> <p>Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;</p> <p>Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов;</p> <p>Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебного материала, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;</p> <p>Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении записей, первоисточников или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки. Слабое знание о предмете; Только при помощи наводящих вопросов студент может уловить связи.</p>
«2»		Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;	<p>Не делает выводов и обобщений.</p> <p>Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;</p> <p>Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;</p> <p>При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.</p> <p>Имеются грубые смысловые ошибки в терминах и понятиях.</p> <p>Не может самостоятельно составить определенный документ</p>



5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная:

кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведерко для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Лаборатория "Учебный ресторан или бар", оснащенная:

мельница для льда, джигер, барный поднос, кулер для льда, кофе машина, 1-2 группы, полуавтомат, кофемолка – электрическая, темпер, ручник, полирующие полотенца для столовых приборов, нарзанник, мадлер, сквизер, шейкер бостон, шейкер классический, стрейнер, гейзеры, настенные часы, барный органайзер, мерный стакан, совок для льда, разделочная доска, стеклянные миски, металлический поднос, тарелка пирожковая, салфетки, барный нож, пинцет барный, смесительный стакан, барная ложка, кувшин для сока, бокал для коньяка (снифтер), хайбол, харикейн (бокал для ПиноКолады), бокал для мартини (коктейльная рюмка), рокс, бокал для кофе по-ирландски (irish), минаж (соль/перец), кофейная ложка, ложка для эспрессо, пара для эспрессе (блюдец + кружка), пара для капучино (блюдец + кружка), молочник, сахарница, питчер, барная стойка, стол для зоны бариста, стол банкетный, стул банкетный, стол прямоугольный подсобный, барные стулья, стойка ограждения подканат, канат, стойка, коктейльные трубочки, бумажные салфетки, стаканы пластиковые, мусорные пакеты, пластиковая пленка, губки для мытья посуды, губки железные, полотенно вафельное, жидкость для мытья посуды, жидкое мыло, одноразовые перчатки, одноразовые бумажные полотенца.

Мастерская "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем, имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000), ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиницы, ученический стол, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, жк панель, мобильная стойка под жк панель, короткофокусный проектор с экраном, презентер, бумага (формат а4), блокнот, стикеры, пластиковая папка,



файлы, степлер, скобы для степлера, карандаш, ластик, штрих, держатель для ручки с ручкой, калькулятор, ножницы, ручка шариковая, коробка скрепок, картридж для мфу, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, пилот, 6 розеток.

Мастерская "Сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенная кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра, мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие. укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательная организация выбирала не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, дополнен новыми изданиями.

6.1. Основные печатные издания

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892>
2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=400093>

6.2. Основные электронные издания

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

6.3. Дополнительные источники:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. - Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>
2. Романюк, А. В., Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта : сборник материалов / А. В. Романюк. — Москва :Русайнс, 2024. — 245 с. — ISBN 978-5-466-03791-3. — URL: <https://book.ru/book/951031>



3. Строев, В. В., Развитие туризма в России : учебник / В. В. Строев, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва :Русайнс, 2024. — 169 с. — ISBN 978-5-466-06268-7. — URL: <https://book.ru/book/953601>