

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.03.2026 21:23:49
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032a104830031e8b811a5b13316741



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»**
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
международного института
туризма и гостеприимства
_____/Посаженников А.Ю.
«23» декабря 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
(уровень бакалавриат)**

**Направленность/профиль:
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

Формы обучения: очная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Организация гостиничного дела». Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Менеджмент в индустрии гостеприимства. Д. Е. Нитусов /. – М.: ИМПЭ им. А. С. Грибоедова. – 18с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515 (Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020); Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).

Разработчики:

Д. Е. Нитусов, старший преподаватель

Ответственный рецензент:

О. М. Кирилук, кандидат экономических наук, доцент
кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции
ФГБОУ ВО «ОмГУПС», заместитель директора по
учебной работе ИМЭКа

(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Ответственный рецензент

В. С. Берebesов, генеральный директор ООО «Триумф
отель»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостиничного дела 19.12.2025г., протокол № 3

Заведующий кафедрой _____ / А.Ю. Посажеников

Согласовано от Библиотеки _____ / О. Е. Стёпкина

Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, ознакомление студентов с современными концепциями продвижения услуг в сфере гостеприимства, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства, о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия.

Задачи:

- дать теоретические знания о состоянии и перспективе развития рынка гостиничных услуг, специфике работы подразделений гостиничного предприятия;
- сформировать представление об организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства;
- выработать навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

Раздел 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-4	Способен координировать и контролировать деятельности департаментов (служб, отделов)	ПК-4.1. Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных ПК-4.2. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-4.3. Владеет навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация гостиничного дела» изучается в 5 семестре очной формы обучения, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Менеджмент в индустрии гостеприимства.

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
5 семестр							
4	144	16	16		76		36 Экзамен

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
5 семестр						
Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	2	2	8			12
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	2	2	8			12
Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	2	2	8			12
Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	2	2	8			12
Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2	2	8			12
Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства	2	2	8			12
Тема 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.	2	2	8			12
Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.	1	1	10			12
Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.	1	1	10			12
Экзамен					36	36
Итого по дисциплине	16	16	76		36	144

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела \ темы	Содержание темы
-------	-----------------------------	-----------------

1	Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	Гостиничное хозяйство как сфера предпринимательской деятельности. Основополагающий элемент гостиничного хозяйства – самостоятельный хозяйствующий субъект с правами юридического лица или предприниматель. Предприятие размещения и его признаки. Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы.
2	Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Трудовой кодекс РФ, Административный кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, «Закон о защите прав потребителей в РФ», «Закон об основах туристской деятельности в РФ», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Закон о техническом регулировании», Постановление Правительства РФ «Об утверждении положения о классификации гостиниц.»
3	Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	Порядок регистрации гостиничного предприятия. Выбор формы собственности. Формирование уставных документов. Уставной капитал. Выбор вида налогообложения. Получение документов. Постановка на учет в государственных органах. Формирование уголка потребителя.
4	Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	Требования к классификации гостиничных предприятий в РФ. Добровольная классификация, обязательная классификация. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Этапы классификации гостиничного предприятия.
5	Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	Общие положения, основные понятия, используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя потребителя.
6	Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства	Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.
7	Тема 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.	Организационные структуры гостиничного предприятия: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная, матричная. Службы

		и отделы предприятий гостиничного хозяйства, их функции и особенности взаимодействия.
8	Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.	Стандарты обслуживания. Система контроля выполнения стандартов обслуживания. Аттестация персонала: первичная, итоговая, текущая. Контроль по системе «Тайный гость». Обучение персонала. Коучинг.
9	Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.	Каналы продвижения и сбыта услуг гостиничного предприятия: прямой, косвенный, комбинированный. Основные каналы продвижения и сбыта: центр бронирования отеля, глобальные системы бронирования, Интернет, сайт отеля, туроператоры, турагентства. Прямые и агентские продажи. Разработка сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Стимулирование продаж гостиничных продуктов.

Занятия семинарского типа (Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач; б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.

1. Анализ понятия и признаков предприятия размещения.
2. Сравнительная характеристика гостиничных предприятий, как юридических лиц.
3. Разбор и обсуждение конкретных ситуаций в сфере гостиничного хозяйства.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.

1. Изучение нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность гостиничных предприятий.
2. Анализ содержания уголков потребителей в гостиницах на соответствие требованиям законодательства.
3. Сравнительный анализ в контексте налогообложения и ответственности.

Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.

1. Как выбрать оптимальную организационно-правовую форму для гостиничного предприятия (ИП, ООО, АО)?
2. Какие сведения обязательны для включения в Устав гостиничного предприятия?
3. Анализ типового устава ООО, оказывающего гостиничные услуги.

4. Какие этапы проходит регистрация гостиницы в налоговых, санитарных и пожарных органах?

Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.

1. В чём разница между обязательной и добровольной классификацией средств размещения? Когда классификация становится обязательной?
2. Соответствует ли реальная инфраструктура гостиниц заявленным категориям «3*», «4*»? Проведение мини-аудита по критериям Положения о классификации.
3. Какие последствия для гостиницы наступают при несоответствии требованиям категории или отказе от участия в классификации?

Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

1. Какие права и обязанности возникают у гостя и гостиницы с момента заключения договора на размещение? Анализ типовых нарушений.
2. Как правильно оформить отказ в размещении? Правовые основания и риски для гостиничного предприятия.
3. Как разрешаются конфликтные ситуации, связанные с повреждением имущества, отказом от оплаты или нарушением правил проживания? Разбор кейсов.

Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

1. Какие элементы входят в основной, сопутствующий и расширенный уровни гостиничного продукта на примере конкретной гостиницы региона?
2. Почему «ночлег» — наименее значимая часть современного гостиничного продукта?
3. Как особенности гостиничного продукта (неосвязаемость, нестабильность, неразрывность производства и потребления) влияют на маркетинг и управление качеством?

Тема 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.

1. Какие типы организационных структур (линейная, функциональная, матричная) применяются в малых и крупных гостиницах? Сравнительный анализ.
2. Какие функции выполняют ключевые службы гостиницы? Карта взаимодействия служб.
3. Как организовать работу back-office при минимальном штате в небольшой гостинице? Разработка оптимальной структуры для 20-номерного объекта.

Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.

1. Как разрабатываются и внедряются стандарты обслуживания в гостинице? Анализ стандарта «приём гостя у стойки регистрации».
2. Как проводится контроль качества по методике «Тайный гость»? Разработка чек-листа для оценки сервиса в гостинице г. Владимира.
3. Какие ошибки персонала наиболее критичны с точки зрения восприятия качества гостем? Обсуждение на основе реальных отзывов.

Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.

1. Какие каналы сбыта (прямые и косвенные) используют гостиницы? Анализ эффективности Booking, собственного сайта, турагентов.
2. Как разработать стратегию продвижения для сезонной гостиницы? Упор на онлайн-маркетинг, партнёрства, локальные события.
3. Какие инструменты стимулирования сбыта (раннее бронирование, пакетные предложения, лояльность) наиболее эффективны для малого гостиничного бизнеса?

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением занятий семинарского типа неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа (сокращённо- СР)*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы студента. Формы самостоятельной работы, обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение литературы, изучение, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Самостоятельная работа

Наименование разделов\ тем	Виды занятий для самостоятельной работы
Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	- выполнение письменных упражнений и практических работ; - выполнение творческих работ;
Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	- работа в помещениях, оснащенных специальным лабораторным и иным оборудованием, компьютерами и иным оборудованием; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	- выполнение выпускной квалификационной работы. - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 7. Организационная структура	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;

гостиничного предприятия. Службы гостиницы.	- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;

5.1 Примерная тематика эссе ¹

1. Может ли небольшая гостиница в Суздале конкурировать с сетевыми отелями?
2. Правила предоставления гостиничных услуг: защита гостя или бюрократическая нагрузка для бизнеса?
3. Почему классификация гостиниц в России до сих пор не стала по-настоящему эффективным инструментом доверия потребителя?
4. «Тайный гость» как зеркало качества: помогает ли он улучшить сервис или лишь выявляет ошибки?
5. Гостиничный продукт в историческом городе: как превратить локацию в конкурентное преимущество?
6. Организационная структура малой гостиницы: минимализм или хаос?
7. Нужна ли обязательная классификация всем средствам размещения в туристических центрах, таких как Владимир и Суздаль?
8. Кто «виноват» в конфликте у стойки регистрации: гость, персонал или плохо прописанные правила?
9. Как правильно продавать «ночлег в Суздале»: от сувенирной романтики к реальному опыту.
10. Устав ООО «Гостиница „Русь“» и реальность работы: почему юридическая форма не гарантирует качества сервиса?
11. Может ли гостиница быть «невидимой» в интернете и при этом успешно работать в 2025 году?
12. Стандарты обслуживания: единый подход или индивидуальность как главный актив?
13. Регистрация гостиничного бизнеса в малом городе: бюрократия, риски и возможности.
14. Что важнее для гостя: звезда в классификации или отзыв соседа по Instagram?
15. Гостиничное хозяйство Владимирской области: между культурным наследием и дефицитом современного сервиса.

5.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Наименование разделов\ тем	Тип заданий для самостоятельной работы
Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	Изучите действующее Положение о классификации гостиниц в РФ. Выделите 5 обязательных требований для присвоения категории «3 звезды».

¹ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	Проанализируйте Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Постановление Правительства № 1037). Составьте схему «Договор на размещение: права и обязанности сторон».
Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	Сравните организационно-правовые формы (ИП, ООО, АО) для открытия гостиницы на 15 номеров. Составьте таблицу «Преимущества и риски каждой формы» с учётом требований налогового и трудового законодательства.
Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	Подготовьте памятку для владельца небольшой гостиницы: «Нужно ли проходить классификацию и что даёт сертификат?».
Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	Разработайте образец претензионного письма от гостя в случае нарушения условий проживания (например, отсутствие горячей воды, шум, несоответствие номера описанию).
Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства	Подготовьте сравнительную таблицу «Гостиничный продукт сетевой гостиницы vs. бутик-отеля в регионе» по критериям: персонализация, уникальность, цена, сервис.
Тема 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.	Составьте перечень ключевых функций управляющего малой гостиницы (до 20 номеров), когда он совмещает обязанности администратора, маркетолога и бухгалтера.
Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.	Разработайте стандарт обслуживания для одного из процессов: регистрация гостя, уборка номера, обработка жалобы. Укажите временные рамки, формулировки, внешний вид персонала.
Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.	Разработайте мини-стратегию продвижения для гостиницы в сезон (май–сентябрь): какие каналы, акции, партнёрства использовать?

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой	Типовые вопросы и задания	Примеры тестовых заданий
ПК-4 Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности		
ПК-4.1.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-4.2.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

ПК-4.3.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
----------------	---	---

6.2 Типовые вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Рынок гостиничных услуг и его компоненты
2. Основы анализа и исследований рынка гостиничных услуг
3. Стратегии развития гостиничного бизнеса.
4. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.
5. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ.
6. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.
7. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.
8. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.
9. Требования к зданиям и сооружениям гостиничных предприятий.
10. Требования к номерам и их оснащению.
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
12. Особенности регистрации российских граждан в гостиничном предприятии
13. Особенности регистрации иностранных граждан. Миграционный учет.
14. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства
15. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.
16. Требования к персоналу гостиничного предприятия.
17. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.
18. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.
19. Обеспечение антитеррористической защищенности гостиничного предприятия.
20. Обеспечение пожарной безопасности гостиничного предприятия.

6.3 Примерные тестовые задания

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

Компетенции	Типовые вопросы и задания
ПК-4	<p>1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ содержат (вычеркните лишнее):</p> <p>а) общие положения;</p> <p>б) информацию об услугах;</p> <p>в) информацию о порядке предоставления услуг;</p> <p>г) информация о сроках подачи претензии при предоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;</p> <p>д) информацию о порядке оплаты услуг;</p> <p>е) информацию о порядке подачи претензии при непредоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;</p> <p>ж) информацию о порядке оформления проживания в гостинице;</p> <p>з) сведения об ответственности исполнителя и потребителя при предоставлении услуг; и) информацию о штрафах с потребителей за порчу имущества гостиницы.</p> <p>2. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):</p> <p>а) вызов «скорой помощи»; б) пользование мини-баром;</p>

	в) доставка в номер корреспонденции по ее получении; г) предоставление кипятка; д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов; е) предоставление иголок и ниток; ж) пользование медицинской аптечкой; з) предоставление тапочек по просьбе гостя. 3. Перечень услуг, которые входят в цену номера: а) устанавливаются гостиничным предприятием; б) регламентируются государством; в) устанавливаются Антимонопольным комитетом; в) устанавливаются Администрацией города. 20. Классификация гостиниц проводится аккредитованной организацией в: а) 3 этапа; б) 4 этапа; в) 5 этапов.
--	--

6.4 Оценочные шкалы

6.4.1. Оценивание текущего контроля

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания, состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

Шкала оценивания при тестировании

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

Шкала оценивания на зачете, рубежном контроле

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления.
2. Уровень сформированности компетенций.

3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий;

	<ul style="list-style-type: none"> - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	<p>Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</p>
«Не зачтено»	<p>Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.</p>

6.4.4. Тестирование

Критерии оценивания тестирования

Оценка	Шкала
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 71-84%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 65-70%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-64%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 65-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-64%

6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных, социокультурных и правовых задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов; частота тестирования определяется преподавателем.

Практические занятия - особая форма сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы обучающимся на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает:

индивидуальные выступления обучающихся с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы, фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы, решение задач и упражнений по образцу.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

7.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – (от французского *essai* – опыт, набросок) жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование.
- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена авторитетными точками зрения и базироваться на фундаментальной науке.
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка.
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Casestudy) – метод анализеальной жизненной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

7.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся сформированных компетенций необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- Направленные на использование в качестве источника знаний различных электронных, печатных документов и изданий, образовательных мультимедийных продуктов, неперIODических изданий (научно-популярной, производственной, официально-документальной (нормативной), политической, информационной литературы) в качестве источника знаний;

- Сконцентрированные на умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников, развитие умений искать, анализировать, сопоставлять и оценивать содержащуюся в различных источниках информацию о событиях и явлениях прошлого и настоящего, представлять результаты исследования, включая составление текста и презентации материалов с использованием информационных и коммуникационных технологий, участвовать в дискуссии.

- Связанные с умением самостоятельно определять цели и составлять планы, осознавая приоритетные и второстепенные задачи, для достижения данного умения, уметь описать ситуацию и указать свои намерения, уметь обосновать идеальную (желаемую) ситуацию, уметь назвать противоречия между идеальной и реальной ситуацией, уметь формулировать задачи, соответствующие цели работы, уметь предлагать способы убедиться в достижении цели, уметь обосновать достижимость цели и назвать риски, уметь предлагать стратегию достижения цели на основе анализа альтернативы.

- Развивающие умение самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать учебную и самостоятельную работу с учетом предварительного планирования; использовать различные ресурсы для достижения целей; выбирать успешные стратегии в трудных ситуациях, выделять и аргументировать возможность использовать освоенные в ходе работы умения в других видах деятельности, анализировать результаты работы с точки зрения жизненных планов на будущее.

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Организация туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.]. — Омск: Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.]; под редакцией И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной. — Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. — 300 с. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131700.html>

Дополнительная литература

1. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html>
2. Автюхова, О. В. Организация питания в курортных и гостиничных комплексах: учебное пособие / О. В. Автюхова. — Омск: Омский государственный технический университет, 2022. — 95 с. — ISBN 978-5-8149-3440-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131213.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы,

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: www.osce.org

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

современные профессиональные базы данных,

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: www.wto.org

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://.europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к

электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Комплект лицензионного программного обеспечения

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

Программное обеспечение отечественного производства:

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
---	---

Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
--------------------------------------	---