

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

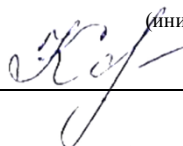
Руководитель образовательной программы

доц., к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии оказания гостиничных услуг»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

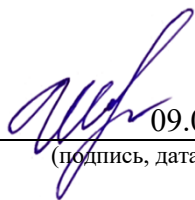
Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)



09.02.2026

(подпись, дата)

С. В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

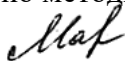
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Технологии оказания гостиничных услуг» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими и практическими аспектами предоставления гостиничных услуг в индустрии туризма и гостеприимства. В рамках дисциплины изучаются классификация и типология средств размещения, нормативно-правовая база гостиничной деятельности, структура и функциональные особенности служб гостиничного предприятия, стандарты обслуживания и технологические процессы бронирования, приема, размещения и выезда гостей. Особое внимание уделяется клиентоориентированным технологиям, управлению качеством гостиничных услуг, взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами, а также организации эффективного процесса обслуживания с учетом требований рынка и запросов туристов.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (7 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины формирование у обучающихся системных знаний, умений и практических навыков в области технологий оказания гостиничных услуг, необходимых для эффективного взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами, организации процесса обслуживания на основе нормативно-правовых актов и применения клиентоориентированных подходов, а также для успешной профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг	ПК-1.В.1 владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; навыками управления изменениями состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста и осуществлять поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.1 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Маркетинг в профессиональной деятельности
- Менеджмент в профессиональной деятельности
- Организация туристской деятельности

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Технологии и организация внутреннего туризма
- Технология формирования турпродукта
- Производственная преддипломная практика

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Дифф. зач.,	Дифф. зач.,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 7					
Раздел 1. Введение в гостиничную индустрию Тема 1.1. Сущность и классификация средств размещения Тема 1.2. Основные этапы развития гостиничного бизнеса	2	4	-	-	8
Раздел 2. Правовые основы гостиничной деятельности Тема 2.1. Нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничные услуги в РФ Тема 2.2. Правила предоставления гостиничных услуг	2	4	-	-	8
Раздел 3. Организационная структура и функциональные службы гостиницы Тема 3.1. Типы организационных структур гостиничных предприятий Тема 3.2. Служба приема, размещения и выписки гостей Тема 3.3. Служба эксплуатации номерного фонда Тема 3.4. Инженерные и вспомогательные службы	4	8	-	-	12

Раздел 4. Технологии бронирования и управления продажами Тема 4.1. Системы бронирования (GDS, онлайн-каналы) Тема 4.2. Управление доходностью и динамическое ценообразование	3	6	-	-	10
Раздел 5. Технологии обслуживания гостей и стандарты качества Тема 5.1. Стандарты обслуживания (внутренние, международные) Тема 5.2. Технология приема, размещения и выезда гостя Тема 5.3. Организация обслуживания в номерах и дополнительных услуг Тема 5.4. Управление качеством гостиничных услуг и клиентоориентированные подходы	4	8	-	-	12
Раздел 6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами Тема 6.1. Организация партнерских отношений с туроператорами и турагентами Тема 6.2. Работа с жалобами и претензиями, повышение лояльности	2	4	-	-	7
Итого в семестре:	17	34			57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Введение в гостиничную индустрию Тема 1.1. Сущность и классификация средств размещения: понятие гостиничных услуг, виды средств размещения (гостиницы, мотели, хостелы, апартаменты, кемпинги и др.), критерии классификации (звёздность, вместимость, назначение, уровень комфорта). Тема 1.2. Основные этапы развития гостиничного бизнеса: исторический обзор (от постоянных дворов до современных гостиничных цепей), современные тенденции (глобализация, цифровизация, персонализация услуг), влияние пандемий и экономических кризисов на гостиничную индустрию.
2	Правовые основы гостиничной деятельности Тема 2.1. Нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничные услуги в РФ: Гражданский кодекс (гл. 39), Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», Правила предоставления гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ), ГОСТ Р 53423–2009 и другие стандарты.

	Тема 2.2. Права и обязанности исполнителя и потребителя, ответственность сторон (материальная, административная), порядок разрешения споров (претензионный порядок, судебная защита), правила отказа в предоставлении услуг.
3	Организационная структура и функциональные службы гостиницы Тема 3.1. Типы организационных структур гостиничных предприятий (линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная), их преимущества и недостатки, особенности управления в независимых гостиницах и в сетевых структурах. Тема 3.2. Служба приема, размещения и выписки гостей: основные функции, структура службы, этапы работы с гостем (предварительный заказ, регистрация, размещение, выписка), документальное сопровождение (регистрационная карта, счета). Тема 3.3. Служба эксплуатации номерного фонда: задачи, организация уборки (генеральная, текущая, промежуточная), контроль качества. Тема 3.4. Инженерные и вспомогательные службы: служба эксплуатации инженерных систем (отопление, вентиляция, водоснабжение), служба безопасности, служба питания (ресторан, бар, room-service), дополнительные службы (оздоровительные, развлекательные).
4	Технологии бронирования и управления продажами Тема 4.1. Системы бронирования: глобальные дистрибутивные системы (GDS: Amadeus, Galileo, Sabre), онлайн-системы бронирования (OTA: Expedia), прямые каналы (собственный сайт, колл-центр), метапоисковики, интернет-маркетинг и социальные сети в продвижении гостиничных услуг. Тема 4.2. Управление доходностью (Revenue Management): основные понятия (доходность на номер – RevPAR, средняя цена – ADR, загрузка – Occupancy), методы динамического ценообразования, прогнозирование спроса, управление вместимостью и каналами продаж.
5	Технологии обслуживания гостей и стандарты качества Тема 5.1. Стандарты обслуживания: международные стандарты качества (ISO 9001, ISO 14001), отраслевые стандарты (звёздная классификация), внутренние стандарты гостиничных сетей (Hilton, Marriott, Ritz-Carlton), понятие сервисного цикла и его этапы. Тема 5.2. Технология приема, размещения и выезда гостя: последовательность операций, правила регистрации (по паспорту, по миграционной карте), особенности работы с групповыми заездами, VIP-гостями, инвалидами, использование автоматизированных систем управления гостиницей (PMS). Тема 5.3. Организация обслуживания в номерах (Room Service) и дополнительных услуг: меню, время работы, порядок заказа, обслуживание в номере; организация дополнительных услуг (спа, фитнес, тренажерный зал, экскурсии, трансфер, бизнес-услуги). Тема 5.4. Управление качеством гостиничных услуг: методы контроля качества (аудит, тайный гость, опросы), показатели удовлетворенности гостей (CSI, NPS), клиентоориентированные технологии (персонализация,

	CRM-системы), работа с отзывами и рейтингами.
6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами Тема 6.1. Организация партнерских отношений с туроператорами и турагентами: договорные отношения, комиссионное вознаграждение, совместные маркетинговые программы, работа с корпоративными клиентами и MICE-мероприятиями. Тема 6.2. Работа с жалобами и претензиями: процедура приема и рассмотрения претензий, методы разрешения конфликтных ситуаций, компенсационные меры; методы повышения лояльности гостей (программы лояльности, скидки, бонусы), управление репутацией в онлайн.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7					
1	Введение в гостиничную индустрию	Групповая дискуссия, работа с аналитическими материалами, презентация сравнительных таблиц	4	4	1
2	Правовые основы гостиничной деятельности	Решение ситуационных задач, кейс-метод, работа с правовыми базами	4	4	2
3	Организационная структура и функциональные службы гостиницы	Деловая игра «Работа службы приёма и размещения», групповое проектирование, ролевая игра	8	8	3
4	Технологии бронирования и управления продажами	Решение расчётных задач, кейс по управлению доходностью, работа с таблицами и графиками	6	6	4
5	Технологии обслуживания гостей и стандарты качества	Ролевая игра «Регистрация гостя», мозговой штурм по улучшению сервиса, групповое обсуждение кейсов	8	8	5

6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Деловая игра «Переговоры с партнёрами», анализ репутационных рисков, проектирование CRM-программы	4	4	6
Всего			34	34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	40	40
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	7	7
Домашнее задание (ДЗ)	-	-
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 Режим доступа: по подписке.	Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1865365 – Режим доступа: по подписке.	Гостиничное дело : учебное пособие / под ред. д-ра филос. наук, проф. И. Ф. Игнатъевой, канд. экон. наук, доц. И. Н. Чурилиной. - Санкт- Петербург : РГПУ им. Герцена, 2020. - 300 с.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2081757 – Режим доступа: по подписке.	Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учебное пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 352 с.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2230259 – Режим доступа: по подписке.	Джум, Т. А. Организационное проектирование гостиничной деятельности: учебник / Т. А. Джум, М. Ю. Тамова, О. А. Корнева. —Москва : ИНФРА-М, 2026. — 376 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u>

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC media player (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
Электронные библиотечные ресурсы и системы	
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Дифференцированный зачёт	Список вопросов; Задачи.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
--------------------	---

5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1.	Дайте классификацию средств размещения по различным признакам (звёздность, вместимость, функциональное назначение). Приведите примеры для каждой группы.	ПК-1.В.1

2.	Опишите полный цикл обслуживания гостя: от предварительного бронирования до выписки. Какие документы оформляются на каждом этапе?	ПК-1.В.1
3.	Разработайте алгоритм действий администратора при конфликтной ситуации с гостем (на примере: гость жалуется на шум в соседнем номере). Предложите варианты компенсации.	ПК-1.В.1
4.	Какие методы управления доходностью (Revenue Management) применяются в гостиницах? Рассчитайте RevPAR, ADR и загрузку для отеля с заданными показателями (исходные данные укажите сами).	ПК-1.В.1
5.	Опишите порядок взаимодействия гостиницы с туроператорами и турагентами: виды договоров, комиссионное вознаграждение, совместные акции.	ПК-1.В.1
6.	Предложите программу лояльности для постоянных гостей гостиницы категории 4 звезды. Какие инструменты CRM и персонализации вы используете?	ПК-1.В.1
7.	Смоделируйте ситуацию: в гостиницу заселяется группа туристов с детьми. Какие дополнительные услуги и меры безопасности вы предложите?	ПК-1.В.1
8.	Как организовать работу с отзывами гостей на онлайн-платформах (Яндекс.Путешествия)? Предложите план реагирования на негативный отзыв.	ПК-1.В.1
9.	Опишите технологию работы службы Room Service: приём заказов, время доставки, особенности меню и сервиса для VIP-гостей.	ПК-1.В.1
10.	Разработайте сценарий поведения портье при встрече и регистрации гостя, прибывшего без предварительного бронирования в час пик.	ПК-1.В.1
11.	Перечислите основные нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность в РФ. Раскройте содержание Правил предоставления гостиничных услуг.	ПК-2.3.1
12.	Каковы права и обязанности исполнителя и потребителя по договору возмездного оказания гостиничных услуг (гл. 39 ГК РФ)? Приведите примеры ответственности сторон.	ПК-2.3.1
13.	Охарактеризуйте требования ГОСТ Р 53423–2009 «Услуги гостиниц и других средств размещения» в части качества обслуживания и классификации.	ПК-2.3.1
14.	Каков порядок разрешения споров между гостиницей и гостем? Опишите претензионный порядок и судебную защиту. Составьте образец претензионного письма.	ПК-2.3.1
15.	Раскройте особенности правового регулирования бронирования, подтверждения и отказа от брони. Какие штрафы и компенсации допустимы?	ПК-2.3.1
16.	Назовите основные санитарно-эпидемиологические и противопожарные требования к гостиницам. Какие документы регламентируют эти нормы?	ПК-2.3.1
17.	Какие требования предъявляются к миграционному учёту иностранных граждан в гостиницах? Какие данные фиксируются и в какие сроки?	ПК-2.3.1
18.	Какие виды ответственности (дисциплинарная, административная, гражданско-правовая, уголовная) могут	ПК-2.3.1

	применяться к сотрудникам гостиницы за нарушения? Приведите примеры.	
19.	Как регулируется вопрос защиты персональных данных гостей? Какие действия гостиницы обязательны в соответствии с законом № 152-ФЗ?	ПК-2.3.1
20.	Опишите требования к договору между гостиницей и туроператором (существенные условия, порядок расчётов, ответственность сторон).	ПК-2.3.1
21.	Опишите технологический процесс приёма, регистрации и выезда гостя с использованием автоматизированной системы управления гостиницей (PMS). Какие модули задействованы?	ПК-2.У.1
22.	Разработайте план организации обслуживания группового заезда туристов (30 человек) в гостинице категории 3 звезды. Распределите обязанности между службами.	ПК-2.У.1
23.	Проведите анализ рыночного спроса на гостиничные услуги в вашем регионе и предложите оптимальную ценовую стратегию для нового бутик-отеля на 20 номеров.	ПК-2.У.1
24.	Как организовать контроль качества уборки номеров? Предложите чек-лист для проверки состояния номера после уборки горничной.	ПК-2.У.1
25.	Разработайте сценарий действий сотрудников при возникновении чрезвычайной ситуации (пожар, террористическая угроза, медицинский случай) в гостинице.	ПК-2.У.1
26.	Какие маркетинговые инструменты можно использовать для привлечения корпоративных клиентов и организации МICE-мероприятий?	ПК-2.У.1
27.	Предложите мероприятия по повышению качества обслуживания на основе анализа удовлетворённости гостей (CSI, NPS). Как интерпретировать полученные данные?	ПК-2.У.1
28.	Как правильно организовать взаимодействие между службой приёма и размещения и службой эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) для оперативного предоставления номеров?	ПК-2.У.1
29.	Разработайте стандарт обслуживания для процедуры выписки гостя (Check-out), включая расчёт, возврат депозита, опрос об удовлетворённости.	ПК-2.У.1
30.	Предложите систему мотивации персонала гостиницы, направленную на повышение клиентоориентированности и качества сервиса.	ПК-2.У.1

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вопрос: Какое средство размещения относится к коллективным средствам размещения гостиничного типа? а) кемпинг б) гостиница в) пансионат г) туристическая база	ПК-2.3.1
2	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Вопрос: Какие нормативно-правовые акты регулируют гостиничную деятельность в Российской Федерации? а) Гражданский кодекс РФ (гл. 39) б) Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» в) Правила предоставления гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ) г) Трудовой кодекс РФ д) ГОСТ Р 53423–2009	ПК-2.3.1
3	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ. 1) уборка номеров и общественных зон 2) регистрация, расселение и выписка гостей 3) обслуживание в номерах, ресторан 4) эксплуатация инженерных систем (отопление, водоснабжение) А) служба приёма и размещения (Front Office) Б) служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) В) инженерно-техническая служба Г) служба питания	ПК-1.В.1
4	Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов обслуживания гостя в гостинице. Запишите соответствующую последовательность цифр. Этапы: 1) выписка и расчёт 2) регистрация и размещение 3) предварительное бронирование 4) пребывание и дополнительные услуги 5) встреча и приветствие	ПК-2.У.1
5	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вопрос: Опишите основные отличия гостиниц от других средств	ПК-2.3.1

	размещения (например, хостелов, мотелей, апартаментов) по критериям: уровень сервиса, инфраструктура, целевая аудитория. Приведите не менее трёх критериев сравнения.	
6	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вопрос: Какой показатель используется для оценки доходности гостиничного номера? а) ADR б) RevPAR в) Occupancy г) GOPPAR	ПК-1.В.1
7	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Вопрос: Какие из перечисленных технологий относятся к инструментам управления качеством гостиничных услуг? а) тайный гость б) анкетирование гостей в) анализ отзывов на онлайн-платформах г) только внутренние аудиты д) внедрение CRM-систем	ПК-2.У.1
8	Прочитайте текст и установите правильную последовательность действий при работе с претензией гостя. Запишите соответствующую последовательность цифр. Действия: 1) предложение компенсации (скидка, извинения) 2) анализ причин претензии 3) фиксация претензии в журнале 4) устранение недостатков 5) информирование гостя о принятых мерах	ПК-1.В.1
9	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вопрос: Опишите алгоритм взаимодействия гостиницы с туроператором при организации группового заезда. Какие документы оформляются и на что обращается внимание при заключении договора?	ПК-1.В.1
10	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вопрос: Какой тип организационной структуры характеризуется сочетанием линейного и функционального управления? а) линейная б) функциональная в) линейно-функциональная г) матричная	ПК-1.В.1
11	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.	ПК-2.У.1

	Вопрос: Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным (платным) услугам гостиницы? а) трансфер б) уборка номера в) спа-услуги г) круглосуточная стойка регистрации д) экскурсионное обслуживание	
12	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вопрос: Предложите мероприятия по повышению лояльности гостей в гостинице категории 3 звезды. Укажите не менее трёх направлений и конкретные инструменты для каждого.	ПК-1.В.1

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);

- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

Вступительная часть: актуализация темы, связь с предыдущим материалом, постановка целей и задач лекции, краткий обзор ключевых вопросов.

Основная часть: последовательное изложение теоретического материала по плану лекции с использованием мультимедийной презентации, демонстрацией схем, таблиц, видеофрагментов и примеров из практики гостиничного бизнеса. Акцент на фундаментальных понятиях, нормативно-правовых аспектах, технологических процессах и современных трендах.

Интерактивный блок: включение коротких вопросов для аудитории, обсуждение проблемных ситуаций, мозговой штурм или мини-кейс для активизации внимания и проверки понимания материала.

Заключительная часть: обобщение основных выводов, формулировка ключевых положений, ответы на вопросы студентов, рекомендации по самостоятельному изучению тем, анонс следующего занятия.

Методическое сопровождение: каждая лекция сопровождается раздаточным материалом (конспект, опорные схемы) и списком рекомендуемой литературы (основной и дополнительной) с указанием страниц.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;

– обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Обучающийся обязан ознакомиться с планом практического занятия, изучить соответствующий теоретический материал (лекции, рекомендованную литературу) и нормативно-правовые документы.

При необходимости выполнить предварительные домашние задания (анализ кейсов, расчёт показателей, подготовка презентаций).

Активное участие в работе:

Каждый обучающийся должен принимать непосредственное участие в выполнении всех заданий, предусмотренных планом занятия (решение ситуационных задач, участие в деловых и ролевых играх, групповых дискуссиях, мозговых штурмах).

Допускается работа в малых группах (по 3–5 человек) при выполнении коллективных проектов, при этом каждый участник обязан внести личный вклад в общий результат.

Использование интерактивных форм обучения:

В ходе практических занятий активно применяются интерактивные методы: решение кейсов (ситуационных задач), деловые и ролевые игры (например, «Регистрация гостя», «Переговоры с туроператором»), игровое проектирование, групповые дискуссии, мозговой штурм, моделирование реальных условий работы гостиничных служб.

При моделировании профессиональных ситуаций обучающиеся должны демонстрировать навыки клиентоориентированного общения, принятия решений в нестандартных ситуациях и работы с документацией.

Оформление результатов:

Результаты выполнения практических заданий фиксируются в рабочей тетради или электронном отчёте (по указанию преподавателя).

Отчёт должен содержать: тему занятия, цель, краткое изложение решаемой задачи, выполненные расчёты, выводы и рекомендации.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ.

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы.

Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

– учебно-методический материал по дисциплине;

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется заданиями и указаниями преподавателя. Можно дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости;
- устный опрос по практическим работам.

В течение семестра обучающиеся загружают в ЭИОС ГУАП отчётные материалы, в соответствии с установленными НПР требованиями и методами проведения ТКУ, а НПР оценивают загруженные материалы. Оценка, сделанная НПР, зарегистрированным под своим логином и паролем, является оценкой результатов ТКУ.

Для проведения текущего контроля успеваемости перед каждым практическим занятием выделяется до 10 минут на опрос. Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при проведении промежуточной аттестации.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Вопросы к экзамену представлены в таблице 15 данной РПД.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Экзамен может быть организован в двух форматах – устный/ письменный (по вопросам) или в виде компьютеризированного тестирования в системе дистанционного обучения ГУАП (СДО ГУАП).

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой

Система оценивания тестовых заданий

Тестирование определяется пятью типами вопросов – 4 закрытых вопроса, предусматривающие выбор вариантов ответов и их обоснование и 1 открытый вопрос, предусматривающий развернутый ответ с аргументированием и примерами). Система оценивания заключается в следующем:

1 тип. Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип. Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип. Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип. Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр.

Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип. Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД, содержатся в таблице 1П данного приложения.

Таблица 1П – Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вопрос: Какое средство размещения относится к коллективным средствам размещения гостиничного типа? а) кемпинг б) гостиница в) пансионат г) туристическая база	ПК-2.3.1
2	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.	ПК-2.3.1

	Вопрос: Какие нормативно-правовые акты регулируют гостиничную деятельность в Российской Федерации? а) Гражданский кодекс РФ (гл. 39) б) Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» в) Правила предоставления гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ) г) Трудовой кодекс РФ д) ГОСТ Р 53423–2009	
3	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ. 1) уборка номеров и общественных зон 2) регистрация, расселение и выписка гостей 3) обслуживание в номерах, ресторан 4) эксплуатация инженерных систем (отопление, водоснабжение) А) служба приёма и размещения (Front Office) Б) служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) В) инженерно-техническая служба Г) служба питания Ответ: А – 2, Б – 1, В – 4, Г – 3	ПК-1.В.1
4	Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов обслуживания гостя в гостинице. Запишите соответствующую последовательность цифр. Этапы: 1) выписка и расчёт 2) регистрация и размещение 3) предварительное бронирование 4) пребывание и дополнительные услуги 5) встреча и приветствие Ответ: 3, 5, 2, 4, 1.	ПК-2.У.1
5	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вопрос: Опишите основные отличия гостиниц от других средств размещения (например, хостелов, мотелей, апартаментов) по критериям: уровень сервиса, инфраструктура, целевая аудитория. Приведите не менее трёх критериев сравнения. Примерный ответ: Гостиницы отличаются от хостелов, мотелей и апартаментов по трём ключевым критериям: Уровень сервиса: гостиницы предлагают полный комплекс услуг (круглосуточная стойка, консьерж, Room Service, ежедневная уборка), хостелы – минимум, мотели – базовый сервис, апартаменты – самообслуживание.	ПК-2.3.1

	Инфраструктура: гостиницы имеют рестораны, конференц-залы, спа, фитнес; хостелы – только общие зоны, мотели – парковку, апартаменты – кухню и бытовую технику. Целевая аудитория: гостиницы – деловые и туристические поездки, хостелы – молодёжь и бюджетные туристы, мотели – автотуристы, апартаменты – семьи и длительное проживание.	
6	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вопрос: Какой показатель используется для оценки доходности гостиничного номера? а) ADR б) RevPAR в) Occupancy г) GOPPAR	ПК-1.В.1
7	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Вопрос: Какие из перечисленных технологий относятся к инструментам управления качеством гостиничных услуг? а) тайный гость б) анкетирование гостей в) анализ отзывов на онлайн-платформах г) только внутренние аудиты д) внедрение CRM-систем	ПК-2.У.1
8	Прочитайте текст и установите правильную последовательность действий при работе с претензией гостя. Запишите соответствующую последовательность цифр. Действия: 1) предложение компенсации (скидка, извинения) 2) анализ причин претензии 3) фиксация претензии в журнале 4) устранение недостатков 5) информирование гостя о принятых мерах Ответ: 3, 2, 1, 5, 4	ПК-1.В.1
9	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вопрос: Опишите алгоритм взаимодействия гостиницы с туроператором при организации группового заезда. Какие документы оформляются и на что обращается внимание при заключении договора? Примерный ответ: Алгоритм взаимодействия гостиницы с туроператором при групповом заезде: Запрос от туроператора – уточняются даты, количество человек, категории номеров, питание, дополнительные услуги. Согласование условий – цена за номер, комиссионное	ПК-1.В.1

	вознаграждение, условия отмены и штрафы, сроки предоплаты. Заклучение договора – в нём фиксируются все существенные условия: права и обязанности сторон, порядок расчётов, ответственность. Подготовка номеров – заселение, предоставление списка гостей для миграционного учёта. Обслуживание группы – встреча, регистрация, заселение, питание, экскурсии. Завершение заезда – выписка, окончательный расчёт, подписание акта выполненных работ. Документы: договор с туроператором, программа тура, гарантийное письмо, списки гостей, счета, акты. Особое внимание: комиссионное вознаграждение, порядок изменения сроков, ответственность за недозагрузку, санитарные требования к групповому питанию.	
10	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вопрос: Какой тип организационной структуры характеризуется сочетанием линейного и функционального управления? а) линейная б) функциональная в) линейно-функциональная г) матричная	ПК-1.В.1
11	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Вопрос: Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным (платным) услугам гостиницы? а) трансфер б) уборка номера в) спа-услуги г) круглосуточная стойка регистрации д) экскурсионное обслуживание	ПК-2.У.1
12	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вопрос: Предложите мероприятия по повышению лояльности гостей в гостинице категории 3 звезды. Укажите не менее трёх направлений и конкретные инструменты для каждого. Примерный ответ: Мероприятия по повышению лояльности гостей в гостинице 3*: Персонализация сервиса – внедрение CRM-системы для учёта предпочтений гостей (любимое бельё, подушка, напитков). Приветственный подарок (фрукты, вода) для постоянных клиентов. Программа лояльности – накопительные скидки (например, 5% за 3-й заезд, 10% за 5-й), бонусные баллы, которые можно обменять на бесплатный номер или спа-услуги. Повышение качества обслуживания – регулярное обучение персонала (стандарты приветствия, решения конфликтов),	ПК-1.В.1

	оперативная реакция на отзывы (ответы на негатив в течение 24 часов), внедрение системы «тайный гость» для контроля. Дополнительные бесплатные опции – бесплатный Wi-Fi, поздний выезд (по запросу), комплимент от шеф-повара (десерт), улучшенный завтрак. Коммуникация – персонализированные e-mail-рассылки с предложениями, поздравления с днём рождения, информирование о новых услугах.	
--	--	--