Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.12.2025 13:14:04
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы туризма и гостеприимства»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«Управление качеством»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Основы туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 869.

Рабочая программа дисциплины «Основы туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод(гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10июня 2021г.№394н.

Составители:

к.п.н., доцент	М. А. Степанова
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий 02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы туризма и социальных технологий	к.ф.н., доцент	Н. Д. Алексеева
	(уч.степень, уч.звание)	(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности сервисного типа.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	**ИУК-6.1.** Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде **ИУК-6.2.** Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни	**Знает:** - историю становления и развития индустрии туризма и гостеприимства; - причины появления туризма; - современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и туризма; -системы классификаций туризма, типологию гостиниц и иных средств размещения **Умеет:** -находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий **Владеет:** - навыками анализа информации, постановки цели и выбора путей ее достижения при организации туристской и гостиничной деятельности	Требования рынка труда Требования работодателей Обобщение отечественного и зарубежного опыта Экскурсовод (гид)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Модуль дополнительной специализации по выбору «Туристско-гостиничная деятельность»).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**56 / 8**
занятия лекционного типа (лекции)	24 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32/ 4
лабораторные работы	**- / -**
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**52 / 96**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	52 / 96
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	**- / -**
Контроль (часы на зачет)	**- / 4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.** Содержание лекции: 1. Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». 2. Краткая характеристика сфер профессиональной деятельности выпускников и квалификационные характеристики основных должностей руководителей и специалистов. 3. Классификация туризма.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 2. История развития индустрии туризма и гостеприимства.** Содержание лекции: 1. Исторические вехи развития туризма в России. 2. Основные этапы развития туризма и гостеприимства. 3. Современное состояние туристской индустрии в РФ.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 2. История развития анимации в России.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства.** Содержание лекции: 1. Индустрия туризма: сущность и структура. 2. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства. 3. Услуги и их значение в формировании туристского продукта.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт		4 / 0,5		

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	индустрии туризма и гостеприимства.				
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 4. Понятие гостиничной услуги и ее виды.** Содержание лекции: 1. Общая характеристика гостиничной индустрии. 2. Гостиничный продукт как комплексная услуга. 3. Классификация гостиничных услуг.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 4. Понятие гостиничной услуги и ее виды.		4/ 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 5. Роль гостиничных услуг в туризме. Ресторанный бизнес.** Содержание лекции: 1. Классификация гостиничных предприятий. 2. Функциональные обязанности структурных подразделений и порядок их взаимодействия. 3. Основные понятия ресторанного бизнеса.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 5. Роль гостиничных услуг в туризме. Ресторанный бизнес.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 6. Транспорт в системе туристской индустрии.** Содержание лекции: 1. Основные виды транспорта. 2. Формы договоров в туризме.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 6. Транспорт в системе туристской индустрии.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 7. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.** Содержание лекции:	3 / 0,5			Сообщение / презентаци

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	1. Элементы международного стандарта обслуживания в гостиничном комплексе. 2. Основные стандарты туристкой деятельности. 3. Характеристика международного туристского рынка.				я. Практическое задание.
	Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2.	**Тема 8. Проблемы и тенденции развития туристского и гостиничного бизнеса.** Содержание лекции: 1. Иерархия управления сферой туризма и гостеприимства в России. 2. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в России. 3. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.	3 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие № 8. Проблемы и тенденции развития туристского и гостиничного бизнеса.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6,5 / 12	
	ИТОГО	**24 / 4**	**32 / 4**	**52 / 96**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиями мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

– изучение учебной литературы по курсу;
– работу с ресурсами Интернет;
– подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
– выполнение практических заданий;
– подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Багдасарян, В. Э. История туризма : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 46.03.01 "История" (квалификация (степень) "бакалавр") / В. Э. Багдасарян, И. Б. Орлов, А. Д. Попов. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 190 с. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: https://znanium.ru/read?id=463568 (дата обращения: 11.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105776-6. - Текст : электронный.
2. Бай, Т. В. Современные концепции организации гостиничного бизнеса. Управление продажами гостиничного продукта : учеб. пособие / Т. В. Бай. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2024. - 295 с. - Прил. - URL: https://reader.lanbook.com/book/401063 (дата обращения: 24.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-48974-9. - Текст : электронный.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2025. - 432 с. - (Высшее образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=463723 (дата обращения: 27.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-514-1. - 978-5-16-106248-7. - Текст : электронный.
4. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 399 с. - (Высшее образование). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=437293 (дата обращения: 27.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-609-6. - 978-5-16-101299-4. - Текст : электронный.
5. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 399 с. : ил., табл. - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=435167 (дата обращения: 20.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - 978-5-16-004665-5. - Текст : электронный.
6. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие по направлению «Менеджмент орг.» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Ю. Н. Кнышова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 400 с. - (Высшее образование). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=428718 (дата обращения: 15.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0945-4. - 978-5-16-111569-5. - Текст : электронный.
7. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (профиль "Производ. менеджмент"), по специальности "Экономика и упр. на предприятии" (по отраслям) / В. П. Орловская ;

под ред. Е. И. Богданова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 176 с. - Терминол. слов. - URL: https://znanium.ru/read?id=418233 (дата обращения: 20.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-103552-8. - Текст : электронный.

8. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учеб. пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 348 с. - URL: https://znanium.ru/read?id=436503 (дата обращения: 06.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0557-1. - 978-5-16-111786-6. - Текст : электронный.
9. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 320 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=438190 (дата обращения: 13.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101986-3. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

10. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2019. - 366 с. : табл. - Практикум: ситуации и тесты. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=368181 (дата обращения: 04.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - 978-5-16-010190-3. - Текст : электронный.
11. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.04.01"Сервис", 43.04.05 "Туризм" / А. П. Дурович. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 316 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=400300 (дата обращения: 20.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16- 009967-5. - 978-5-16-101583-4. - Текст : электронный.
12. Иванов, А. А. История российского туризма (IX-XX вв.) : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. А. Иванов. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2025. - 320 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Прил. - Тест. задания. - URL: https://znanium.ru/read?id=462347 (дата обращения: 19.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-760-2. - 978-5-16-102348-8. - Текст : электронный.
13. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080507.65 "Менеджмент орг." / Н. И. Кабушкин. - Москва : КноРус, 2013. - 416 с. - (Бакалавриат). - Прил. - ISBN 978-5-406-00988-8 : 319-20;464-42. – Текст : непосредственный.
14. Методические рекомендации к проведению практических занятий по дисциплине "Основы туризма и гостиничного дела" : для обучающихся по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" : метод. материлы / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), ВШТиСТ ; сост. Е. А. Жилкин. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2025. - 571,92 КБ, 23 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/ (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.
15. Организация гостиничного дела : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова, В. П. Леонова, Л. А. Ульянченко [и др.] ; под ред. Л. И.

Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. : ил. - (Бакалавриат). - Глоссарий. - Прил. - ISBN 978-5-406-04349-3 : 534-05. - Текст : непосредственный.

16. Основы туризма : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Туризм", "Гостинич. дело", "Сервис" / Е. Н. Трофимов, Е. В. Мошняга, А. И. Сеселкин [и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - Документ Adobe Acrobat. - Москва : Федер. агентство по туризму, 2014. - 6,17 МБ, 374 с. - Прил. - Глоссарий. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/kay/Osnovy_turzma.pdf (дата обращения: 21.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-4365-0134-5. - Текст : электронный.
17. Панова, А. В. Статистика туризма : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" / А. В. Панова. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 287 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=438003 (дата обращения: 24.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108093-1. - Текст : электронный.
18. Саак, А. Э. Управление развитием туристского комплекса муниципального образования : учеб. пособие по специальности "Гос. и муницип. упр." / А. Э. Саак, Е. В. Жертовская. - Документ read. - Москва : Курс [и др.], 2019. - 304 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=355717 (дата обращения: 31.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-905554-12-4. - 978-5-160056-37-1. - Текст : электронный.. - Текст : электронный.
19. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учеб. для вузов по направлению 38.03.02 "Менеджмент", профиль "Произв. менеджмент в туризме" / С. А. Степанова, А. В. Крыга. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 346 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=355563 (дата обращения: 31.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005445-2. - Текст : электронный.
20. Танина, А. В. Инфраструктура туризма : учеб. пособие для вузов / А. В. Танина. – Документ read. – Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2025. – 152 с. – URL: https://reader.lanbook.com/book/455645 (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-507-51722-0. – Текст : электронный

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант Плюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

– компьютерные классы университета;

– библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспеченндивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

– формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

– проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

– взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу).Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Сообщение / презентация	10	5	50
Практическое задание	5	10	50
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы сообщений / презентаций

Практическое занятие № 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.

1. Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Краткая характеристика сфер профессиональной деятельности выпускников и квалификационные характеристики основных должностей руководителей и специалистов.
3. Классификация туризма.

Практическое занятие № 2. История развития индустрии туризма и гостеприимства.

1. Исторические вехи развития туризма в России.
2. Основные этапы развития туризма и гостеприимства.
3. Современное состояние туристской индустрии в РФ.

Практическое занятие № 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства.

1. Индустрия туризма: сущность и структура.
2. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства.
3. Услуги и их значение в формировании туристского продукта.

Практическое занятие № 4. Понятие гостиничной услуги и ее виды.

1. Общая характеристика гостиничной индустрии.
2. Гостиничный продукт как комплексная услуга.
3. Классификация гостиничных услуг.

Практическое занятие № 5. Роль гостиничных услуг в туризме. Ресторанный бизнес.

1. Классификация гостиничных предприятий.
2. Функциональные обязанности структурных подразделений и порядок их взаимодействия.
3. Основные понятия ресторанного бизнеса.

Практическое занятие № 6. Тема 6. Транспорт в системе туристской индустрии.

1. Основные виды транспорта.
2. Формы договоров в туризме.

Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.

1. Элементы международного стандарта обслуживания в гостиничном комплексе.

2. Основные стандарты туристкой деятельности.
3. Характеристика международного туристского рынка.

Практическое занятие № 8. Проблемы и тенденции развития туристского и гостиничного бизнеса.

1. Иерархия управления сферой туризма и гостеприимства в России.
2. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в России.
3. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.

Примерные практические задания

Задание 1.

Выберите одну гостиницу в вашем городе или регионе. Изучите ее сайт и отзывы гостей на популярных платформах (2ГИС, Яндекс Путешествия и др.). Составьте письменный отчет по плану: местоположение и транспортная доступность, номерной фонд и ценовая политика, перечень дополнительных услуг, сильные и слабые стороны по отзывам. Предложите одну рекомендацию по улучшению сервиса.

Задание 2.

На основе Федерального закона №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» и классификации гостиниц составьте таблицу, в которой укажите все виды средств размещения и приведите по два реальных примера из России для каждого вида с кратким обоснованием вашего выбора.

Задание 3.

Разработайте тур выходного дня для семьи из трех человек (двое взрослых и ребенок 10 лет) в ближайший областной центр. Рассчитайте стоимость пакета, включающую проживание в гостинице (2 ночи), питание (завтраки), экскурсионную программу (2 экскурсии) и транспорт (туда-обратно). Оформите в виде коммерческого предложения для клиента.

Задание 4.

Изучите функции одного федерального туроператора и одного турагентства в вашем городе. Составьте таблицу сравнения по критериям: права и обязанности перед клиентом, формирование продукта, работа с претензиями, финансовые гарантии. Сделайте вывод о различиях в ответственности сторон.

Задание 5.

Придумайте сценарий вечерней анимационной программы для загородного отеля, рассчитанной на семейную аудиторию с детьми от 5 до 12 лет. Продолжительность – 1,5–2 часа. Опишите этапы программы, необходимый реквизит и роли аниматоров. Объясните, какие цели досуговой деятельности решает ваша программа.

Задание 6.

Вам звонит потенциальный клиент и говорит: «У вас слишком дорого, я нашел дешевле в другом агентстве на тот же отель». Напишите развернутый ответ-скрипт (5–7 реплик), в котором аргументированно отрабатываете это возражение, делая акцент на ценности сервиса, гарантиях и дополнительных опциях, которые входят в ваше предложение.

Задание 7.

Разработайте пешеходную экскурсию по вашему городу (или его историческому центру) продолжительностью 2 часа. Определите целевую аудиторию (школьники, взрослые или иностранные гости). Составьте маршрут с указанием 5–7 точек показа, к каждой точке напишите краткий текст-справку (2–3 предложения с фактами или легендой).

Задание 8.

Составьте памятку для российского туриста, собирающегося в Турцию на 7 дней впервые. Включите в нее разделы: правила въезда, валюта и оплата, местные обычаи и дресс-код, безопасность (медицина, контакты), полезные фразы на турецком языке (5–7 штук). Объем – 1 страница печатного текста.

Задание 9.

Выберите один российский регион и проанализируйте, как меняется турпоток в нем по месяцам. На основе открытых данных (отчеты Министерству экономического развития Российской Федерации, региональных ведомств) постройте график или диаграмму. Напишите вывод о том, какие факторы (погода, праздники, события) влияют на сезонные колебания, и предложите два способа сглаживания сезонности для этого региона.

Задание 10.

Выберите один из типов номеров в реальной гостинице (стандарт, люкс, семейный). Подготовьте 3-минутное устное выступление-презентацию этого номера для потенциальных гостей, используя приемы сторителлинга (например, «Представьте, как вы просыпаетесь с этим видом из окна...»). Запишите свое выступление на видео или аудио и приложите ссылку или файл для проверки.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

Вопросы для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
1.	Назовите главную цель Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2.	Дайте определение понятия «туризм» по ФЗ-132. Чем оно отличается от более широкого понимания туризма?
3.	Что такое «туристская деятельность» в соответствии с ФЗ-132?
4.	В чем разница между внутренним, выездным и въездным туризмом согласно ФЗ-132?
5.	Что подразумевается под социальным туризмом согласно ФЗ-132?
6.	Кто такой «турист» по ФЗ-132 и каковы критерии признания лица туристом?
7.	Чем «турист» отличается от «экскурсанта» по ФЗ-132?
8.	Что понимается под «туристскими ресурсами» и приведите примеры?
9.	Как ФЗ-132 определяет термин «туристская индустрия» и что в нее входит?
10.	Что такое «туристский продукт» в контексте ФЗ-132 и каковы его основные составляющие?
11.	В чем разница между туроператорской деятельностью и турагентской деятельностью по ФЗ-132?
12.	Как ФЗ-132 определяет «туроператора» и каковы его основные функции и обязанности?
13.	Кто такой «турагент» по ФЗ-132 и какие сведения о нем вносятся в единый федеральный реестр?
14.	Что такое «субагент» в туризме и в каких случаях турагент может передать ему поручение туроператора?
15.	Как в ФЗ-132 определяется «заказчик туристского продукта» и может ли им быть не сам турист?
16.	Что такое «формирование туристского продукта» по ФЗ-132 и какие договоры

	заключает туроператор?
17.	В чем суть «продвижения туристского продукта» и какие способы его осуществления?
18.	Как трактуется «реализация туристского продукта» в ФЗ-132 и кто может ее осуществлять?
19.	Кто такой «экскурсовод (гид)» по ФЗ-132 и какие
20.	Кого называют «гидом-переводчиком» и чем он отличается от экскурсовода?
21.	Раскройте понятие «инструктор-проводник». Для каких туристских маршрутов требуется его сопровождение?
22.	Что такое «экстренная помощь» в сфере выездного туризма по ФЗ-132 и в каких случаях она оказывается?
23.	Какова суть «электронной путевки» согласно ФЗ-132?
24.	Как ФЗ-132 определяет «сельский туризм» и какие особенности его организации?
25.	Каким образом закон регулирует «детский туризм» и кто считается «детским туристом»?
26.	Что понимается под «системой навигации и ориентирования в сфере туризма»?
27.	Что такое «туристский информационный центр» и какие функции он выполняет?
28.	Как ФЗ-132 определяет «туристский маршрут» и какие объекты могут в него входить?
29.	Как в ФЗ-132 трактуется «средство размещения» и какие объекты не относятся к гостиницам?
30.	Чем «гостиница» отличается от других форм средств размещения в контексте ФЗ-132?
31.	Что входит в понятие «гостиничные услуги» по ФЗ-132?
32.	Что такое «классификация гостиниц» и какие критерии учитываются при ее проведении?
33.	Зачем нужна «классификация горнолыжных трасс и пляжей» по ФЗ-132 и каковы цели этого процесса?
34.	Что подразумевается под «национальным туристским маршрутом» и кто определяет его статус?
35.	Какие сведения собираются в «единой информационной системе электронных путевок»?
36.	Какие обязанности установлены для туроператоров и турагентов с целью защиты интересов туристов согласно ФЗ-132?
37.	Почему договор о реализации туристского продукта важен и какие основные разделы в нем указываются?
38.	Какие могут быть последствия для туроператора при неисполнении обязательств перед туристом по договору?
39.	В чем разница между «организованным» туризмом и «самодеятельным» туризмом?
40.	Как органы власти субъектов и муниципалитеты вовлечены в реализацию ФЗ-132, например в Самарской области?
41.	Какие виды государственной поддержки туризма предусмотрены в РФ, и как они влияют на развитие отрасли?
42.	Что такое «устойчивый туризм» и какие шаги могут предпринять туристские компании и гостиницы для его развития?
43.	Какие основные виды транспорта востребованы в туристской индустрии и как выбор транспорта влияет на стоимость тура?
44.	Какие изменения в туризме произошли в XX веке и что способствовало массовому развитию международного туризма?
45.	Почему туризм рассматривается как многофункциональная деятельность и в чем его межотраслевой характер?
46.	Чем объясняется обязательная классификация гостиниц и средств размещения в ряде случаев?
47.	Какие основные категории (звезды) могут присваиваться гостиницам и на что они влияют?
48.	В чем заключается процедура проведения классификации гостиниц в России?

49.	В каких случаях средства размещения могут быть освобождены от обязательной классификации?
50.	Каковы основные виды гостиничных услуг в контексте обслуживания гостей?
51.	Какие права и обязанности имеет гость в гостинице?
52.	Что такое «книга отзывов и предложений» и зачем она нужна в гостиничной сфере?
53.	Как взаимосвязаны ФЗ-132 и правила, регулирующие деятельность гостиниц, в части защиты прав потребителей?
54.	Какие основные требования предъявляются к безопасности гостей в гостинице?
55.	Почему важно соблюдать санитарно-эпидемиологические требования в гостинице и какие органы следят за этим?
56.	В чем отличие «хостела» от стандартной гостиницы
57.	Что такое «мотель» и в чем его специфика по сравнению с другими гостиницами?
58.	Какую роль играют «курортные отели» в туристской отрасли и чем они отличаются от городских гостиниц?
59.	Что понимается под «расчетным часом» в гостинице и почему он важен?
60.	Какие документы оформляются при заселении гостя в гостиницу и как это регламентировано?
61.	Каким образом ФЗ-132 регулирует вопросы ценовой политики гостиниц?
62.	Какие требования к квалификации персонала гостиницы вытекают из общих положений ФЗ-132?
63.	Каковы основные обязанности администратора гостиницы в процессе обслуживания туристов?
64.	В чем состоят задачи службы безопасности гостиницы с точки зрения защиты прав туристов?
65.	Как МЧС России участвует в контроле пожарной безопасности в гостиницах?
66.	В чем специфика «круглосуточного обслуживания номеров» и почему оно важно для уровня сервиса?
67.	Какие виды страхования могут применяться в гостиничном деле в рамках общего регулирования туриндустрии?
68.	Как турист может отстаивать свои права при конфликте с гостиницей (несоответствие условий проживания заявленным)?
69.	Что такое «гарантированное бронирование» и чем оно отличается от негарантированного?
70.	Какая роль у Министерства экономического развития РФ в сфере туризма после упразднения Ростуризма?
71.	Почему важно качественное обучение персонала гостиницы с точки зрения ФЗ-132?
72.	Что такое «сезонность» в гостиничном бизнесе и как она влияет на ценообразование?
73.	Какие основные документы должен иметь отель, чтобы вести деятельность в правовом поле ФЗ-132?
74.	Что входит в обязанности горничной в гостинице и почему это важно для качества обслуживания?
75.	Почему сервисная культура персонала важна для конкурентоспособности гостиничного предприятия?
76.	Как гостиницы могут способствовать развитию «устойчивого туризма» на практике?
77.	Что такое «номерной фонд» гостиницы и какие факторы учитываются при его формировании?
78.	Каким образом ФЗ-132 регулирует вопрос оказания дополнительных услуг (СПА, спортзалы) в гостинице?
79.	Какие требования к информационному обеспечению туристов при заселении в гостиницу предусматриваются законом?
80.	Каковы основные причины отказа гостиницы в размещении гостя и насколько это законно?
81.	Что такое «регистрация гостей» в контексте гостиничного бизнеса и какие

	документы при этом оформляются?
82.	Как гостиничный бизнес учитывает интересы и потребности гостей с ограниченными возможностями здоровья?
83.	В чем заключается отличие «контрактной цены» при размещении туристов от публичной цены в гостинице?
84.	Какова роль служб питания (ресторана, бара) в гостиничном комплексе и какие требования к ним предъявляются?
85.	Какая ответственность может наступить у гостиницы при пропаже или порче личных вещей гостя?
86.	Что такое «персональные данные гостей» и как гостиницам надлежит их обрабатывать?
87.	Как проходит процедура проверки полноты и качества обслуживания гостей при отъезде (check-out)?
88.	Почему важно следовать законодательным требованиям к рекламе гостиничных услуг?
89.	В каких случаях может потребоваться взаимодействие гостиницы с органами внутренних дел при размещении гостей?
90.	Как техническое оснащение гостиницы влияет на удовлетворенность туристов и рейтинг объекта размещения?
91.	Что такое «кост-центр» (центр затрат) в гостинице и как он влияет на управление предприятием?
92.	Зачем гостиницам проводить внутренние проверки качества обслуживания, и какие методы при этом используются?
93.	Каким образом гостиницы могут участвовать в региональных программах развития туризма и инфраструктуры?
94.	Что включает в себя понятие «менеджмент в гостиничном деле»?
95.	Почему важно вести статистику загрузки номеров в гостинице и как она используется?
96.	В чем особенности «гостиниц при аэропортах», и какова их целевая аудитория?
97.	Какой порядок действий гостиницы при обнаружении у гостя опасных предметов или подозрительной активности?
98.	Как трактуется «форс-мажор» (непреодолимая сила) в договорах на оказание гостиничных услуг?
99.	Как гостиницы могут взаимодействовать с туристическими компаниями для продвижения своих услуг?
100	В чем заключается перспективное развитие законодательства РФ в сфере туризма и гостиничного дела?