

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.10.2025 09:29:16  
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»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации  
по дисциплине

«Основы туризма и гостеприимства»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,  
магистратуры

«Управление качеством»

наименование образовательной программы

27.03.02 «Управление качеством»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Степанова М.А.,  
доцент Высшей школы туризма и социальных технологий, к.п.н.

ФИО, должность, структурное подразделение,  
ученая степень, ученое звание

Тольятти  
2025

## 1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

### 1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                    | Код и наименование индикаторов достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-6            | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p>ИУК-6.1.<br/>Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде</p> <p>ИУК-6.2.<br/>Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни</p> |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- 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;

**уметь:**

- находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий;

**владеть:**

- навыками анализа информации, постановки цели и выбора путей ее достижения при организации туристской и гостиничной деятельности.

## 1.2. Содержание дисциплины

| № | Тема (раздел дисциплины)<br>(в соответствии с РПД)                                               | Код компетенции |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | Тема 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.                                              | УК-6            |
| 2 | Тема 2. История развития анимации в России.                                                      |                 |
| 3 | Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства. |                 |
| 4 | Тема 4. Понятие гостиничной услуги и ее виды.                                                    |                 |
| 5 | Тема 5. Роль гостиничных услуг в туризме. Ресторанный бизнес.                                    |                 |
| 6 | Тема 6. Транспорт в системе туристской индустрии.                                                |                 |
| 7 | Тема 7. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.                                       |                 |
| 8 | Тема 8. Проблемы и тенденции развития туристского и гостиничного бизнеса.                        |                 |

## 1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра (4 семестр – очная форма обучения, 5 семестр – заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации – зачет.

| Шкала оценки уровня сформированности компетенций |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                             |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|
| Уровневая шкала оценки компетенций               | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | недифференцированная оценка |
| Допороговый                                      | ниже 61               | ниже 61                                 | не зачтено                  |
| Пороговый                                        | 61-85,9               | 61-69,9                                 | зачтено                     |
|                                                  |                       | 70-85,9                                 | зачтено                     |
| Повышенный                                       | 86-100                | 86-100                                  | зачтено                     |

## 2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

### Вопросы для подготовки к зачету

| №                                                                                                                                                        | Содержание вопроса                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b> |                                                                                                                 |
| 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 туристической индустрии? |
| 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?         |