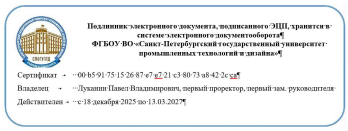
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.16 Средства размещения в туризме

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
2	УП	34	17	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	34	17	56,75	0,25	3	
Итого	УП	34	17	56,75	0,25	3	
	РПД	34	17	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать у обучающихся системные знания о типах и классификации гостиничных предприятий, а также практические навыки управления средствами размещения для обеспечения качественного сервиса и повышения эффективности их хозяйственной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Сформировать системное знание о типах и классификации средств размещения.
2. Научить оценивать материально-техническую базу и номерной фонд.
3. Развить умение организовывать работу служб приёма, размещения и обслуживания.
4. Обучить правилам бронирования, расчётов с гостями и ведению отчётности.
5. Сформировать навыки контроля качества предоставляемых услуг и безопасности.
6. Научить применять нормативные документы, регулирующие деятельность средств размещения.

Развить способность анализировать рынок и позиционировать средство размещения.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знать: нормативно-правовые требования (ГОСТы, СанПиН, правила противопожарной безопасности) к качеству услуг в средствах размещения; критерии классификации средств размещения и соответствующие им стандарты обслуживания; модели систем менеджмента качества и методики контроля гостиничных процессов.
Уметь: применять чек-листы и проводить аудит ключевых процессов (от бронирования до выезда гостя) для выявления отклонений от стандартов качества; анализировать жалобы и претензии гостей средства размещения с использованием инструментов для устранения корневых причин дефектов; разрабатывать корректирующие и предупреждающие мероприятия по улучшению качества обслуживания в конкретном средстве размещения.
Владеть: методами мониторинга показателей качества; технологиями внедрения стандартов чистоты, безопасности и комфорта на всех этапах оказания гостиничной услуги; навыками составления отчётной документации по результатам контроля качества и представления предложений руководству средства размещения.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы классификации и структуры средств размещения					
Тема 1. Понятие и виды средств размещения для туристов.		4	2	5	
Тема 2. Классификация гостиниц по уровню комфорта и вместимости.		4	2	5	С
Тема 3. Специализированные средства размещения: мотели, кемпинги, хостелы и курортные гостиницы.		4	2	5	
Раздел 2. Функциональные службы и жизненный цикл гостиничного предприятия					
Тема 4. Служба приёма и размещения гостей: задачи и документооборот.		4	2	5	
Тема 5. Эксплуатация номерного фонда и хозяйственное обеспечение.	2	4	2	5	О,С
Тема 6. Жизненный цикл средства размещения: от проектирования до вывода из эксплуатации.		4	2	5	
Раздел 3. Управление качеством и безопасность в средствах размещения					
Тема 7. Стандарты качества обслуживания и контроль работы персонала.		4	2	5	
Тема 8. Обеспечение безопасности гостей и имущества в средствах размещения.		4	2	10	С,О
Тема 9. Взаимодействие с туроператорами и оценка удовлетворённости гостей.		2	1	11,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	17	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-3	Способность выбрать тип средства размещения для заданных целей поездки на основе анализа его материально-технической базы и перечня предоставляемых услуг.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	студент называет основные виды средств размещения и их признаки. Описывает классификацию гостиниц и иных объектов по уровню, вместимости и назначению. Объясняет требования к оснащению номерного фонда и общественных зон. Перечисляет стандарты обслуживания, действующие в средствах размещения. Приводит примеры российских и зарубежных объектов размещения различных категорий. Отвечает на дополнительные вопросы по содержанию курса без ошибок.	
Не зачтено	Студент не может назвать ни одного вида средств размещения или путает их. Не знает классификационных признаков гостиниц. Не ориентируется в минимальных требованиях к номерам и зонам общего пользования. Не называет ни одного стандарта обслуживания. Не приводит ни одного примера объекта размещения. Допускает грубые ошибки в базовых определениях или отказывается отвечать.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	

1	Понятие и классификация средств размещения по нормативным документам.
2	Основные критерии присвоения звезд гостиницам и отелям.
3	Отличие гостиницы от мотеля и пансионата.
4	Классификация номерного фонда по количеству мест и категориям.
5	Требования к оснащению номеров высшей категории.
6	Санитарные нормы площади на одного проживающего в номере.
7	Перечень обязательных услуг, входящих в гостиничное обслуживание.
8	Дополнительные услуги и порядок их предоставления.
9	Порядок бронирования мест и регистрации гостей.
10	Права и обязанности гостя при проживании в отеле.
11	Материальная ответственность администрации за вещи постояльцев.
12	Классификация специализированных средств размещения.
13	Особенности организации обслуживания в курортных гостиницах.
14	Отличительные черты хостелов и гостевых домов.
15	Требования к обеспечению безопасности в средствах размещения.
16	Правила противопожарного режима в гостиничных зданиях.
17	Структура службы приема и размещения гостей.
18	Документальное оформление выезда и расчета с клиентом.
19	Понятие вместимости и пропускной способности отеля.
20	Основные критерии оценки качества предоставляемых услуг.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что понимается под средством размещения в туризме?
А) Любое здание для временного проживания
Б) Объект, предоставляющий услуги ночлега и питания
В) Только гостиницы и мотели
Г) Санаторно-курортные учреждения
Правильный ответ: Б

2. Какая классификация гостиниц является обязательной на территории Российской Федерации?
А) Звёздная
Б) Бальная
В) Ключевая
Г) Буквенная
Правильный ответ: А

3. Какой документ подтверждает присвоение гостинице категории звёздности?
А) Сертификат соответствия
Б) Паспорт гостиницы
В) Свидетельство о регистрации
Г) Лицензия на деятельность
Правильный ответ: А

4. Какое минимальное количество номеров должно быть в гостинице для получения категории «три звезды»?
А) Не менее 5
Б) Не менее 10
В) Не менее 20
Г) Не менее 50
Правильный ответ: Б

5. Что относится к дополнительным услугам в гостинице?
А) Встреча гостя у входа

Б) Предоставление полотенец
В) Заказ такси и билетов
Г) Уборка номера
Правильный ответ: В

6. Какой тип номера предназначен для проживания одного человека?
А) Твин
Б) Дабл
В) Сингл
Г) Сюит
Правильный ответ: В

7. Что означает понятие «пансион» в гостиничном питании?
А) Только завтрак
Б) Трёхразовое питание
В) Двухразовое питание
Г) Питание по меню
Правильный ответ: Б

8. Для какой цели создаются хостелы?
А) Для длительного проживания семей
Б) Для недорогого краткосрочного размещения
В) Для проведения конференций
Г) Для лечения отдыхающих
Правильный ответ: Б

9. Какое средство размещения относится к коллективным?
А) Квартира, сдаваемая внаём
Б) Палаточный лагерь
В) Гостевой дом
Г) Комната в общежитии
Правильный ответ: В

10. Какой параметр является главным при расчёте стоимости номера?
А) Вид из окна
Б) Этаж расположения
В) Площадь номера и набор мебели
Г) Наличие телевизора
Правильный ответ: В

11. Что такое «служба приёма и размещения»?
А) Отдел бронирования
Б) Подразделение, встречающее и регистрирующее гостей
В) Служба горничных
Г) Инженерный отдел
Правильный ответ: Б

12. Какой вид завтрака подразумевает шведский стол?
А) Континентальный
Б) Американский
В) Европейский с выбором блюд
Г) Английский
Правильный ответ: В

13. Какое требование предъявляется к санитарному состоянию номеров?
А) Проветривание раз в сутки
Б) Ежедневная влажная уборка
В) Замена постельного белья раз в месяц
Г) Уборка только по требованию гостя
Правильный ответ: Б

14. Что входит в минимальный перечень услуг для гостиницы категории «одна звезда»?
А) Завтрак и ужин
Б) Круглосуточная регистрация
В) Кондиционер в номере
Г) Сейф в номере
Правильный ответ: Б

15. Кто осуществляет контроль за классификацией гостиниц в России?
А) Ростуризм

Б) Министерство культуры
В) Уполномоченный орган субъекта РФ
Г) Роспотребнадзор
Правильный ответ: В

16. Что означает услуга «раннее заселение»?
А) Заселение до 6 утра
Б) Заселение до официального часа расчёта
В) Заселение без паспорта
Г) Заселение в любой номер
Правильный ответ: Б

17. Какой документ заполняет гость при въезде в гостиницу?
А) Договор аренды
Б) Анкета гостя
В) Туристическая путёвка
Г) Страховой полис
Правильный ответ: Б

18. Какое средство размещения предназначено для автотуристов?
А) Кемпинг
Б) Пансионат
В) Отель-курорт
Г) Бизнес-отель
Правильный ответ: А

19. Что относится к инженерным системам гостиницы?
А) Ресторанное обслуживание
Б) Водоснабжение и отопление
В) Экскурсионное бюро
Г) Парковка
Правильный ответ: Б

20. Какой принцип лежит в основе управления качеством в гостинице?
А) Максимальная загрузка номеров
Б) Удовлетворение потребностей гостя
В) Снижение затрат на уборку
Г) Увеличение штата сотрудников
Правильный ответ: Б

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Классификация средств размещения

На основе предоставленных фотографий и кратких описаний объектов (отель, мотель, хостел, кемпинг, гостевой дом) составьте таблицу классификации. В таблице укажите категорию, вместимость, перечень обязательных услуг и целевого гостя. Обоснуйте отнесение каждого объекта к определённой группе согласно национальным стандартам.

Задание 2. Расчёт загрузки гостиницы

Имеются данные о номерном фонде гостиницы на месяц. Рассчитайте коэффициент загрузки, среднюю стоимость номера и выручку за период. Проанализируйте полученные показатели и предложите мероприятия по увеличению загрузки в низкий сезон. Результаты оформите в виде служебной записки руководителю.

Задание 3. Разработка стандарта приветствия гостя

Разработайте текстовый стандарт процедуры встречи и регистрации гостя для выбранного типа средства размещения (деловая гостиница, курортный отель или загородный комплекс). Опишите этапы, временные нормы на каждый этап, ключевые фразы сотрудника и действия при возникновении нештатной ситуации.

Задание 4. Оценка доступности среды

Проведите аудит средства размещения на предмет доступности для гостей с ограниченными возможностями здоровья. Оцените входную группу, пути движения, санитарную комнату и номерной фонд. Составьте акт с перечнем нарушений и приоритетных мероприятий по устранению недостатков.

Задание 5. Бизнес-план мини-гостиницы

Разработайте экономическое обоснование открытия средства размещения на десять номеров в туристском центре региона. Определите концепцию, рассчитайте стартовые затраты, постоянные и переменные расходы, точку безубыточности и срок окупаемости. Итоговые выводы представьте в форме резюме для инвестора.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Архипов А. В.	Менеджмент	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020439
Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	http://www.iprbookshop.ru/100363.html
Кустова, И. А.	Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	Саратов: Профобразование	2021	http://www.iprbookshop.ru/106832.html
Прончева, О. К.	Специализированные средства размещения	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет	2013	http://www.iprbookshop.ru/26693.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Васильева, Е. Ю., Сергиевская, Н. В.	Коммуникационный менеджмент	Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ	2020	http://www.iprbookshop.ru/101795.html
Дорофеева, Л. И.	Менеджмент	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/110571.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/showcase/hotels
2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики https://rosstat.gov.ru
3. Единая межведомственная информационно-статистическая система www.fedstat.ru
4. Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации https://www.economy.gov.ru
5. Научная электронная библиотека https://cyberleninka.ru
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» https://book.ru
7. Отраслевой портал «ProHotel» https://prohotel.ru
8. Электронная газета «RATAnews» www.ratanews.ru
9. Официальный сайт Правительства Российской Федерации http://government.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска