

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФГБОУ ВО СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНЖЕНЕРИИ И БИОТЕХНОЛОГИИ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра экономики пищевых производств**

## **ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

### **ЗАДАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по выполнению контрольной и самостоятельной работы для студентов  
всех форм обучения по направлению подготовки 19.03.04. Технология  
продукции и организация общественного питания**

**НОВОСИБИРСК 2026**

УДК  
ББК

Кафедра Экономики пищевых производств  
Составитель: канд. биол. наук Е.В. Тарабанова

**Гостиничный сервис:** методические указания по выполнению контрольной и самостоятельной работы // Сост.: Е.В. Тарабанова / Университет биотехнологий, Факультет экономики и управления. – Новосибирск, 2026. – 30 с.

Методические указания по выполнению самостоятельной и контрольной работы по дисциплине «Гостиничный сервис» разработаны в соответствии с требованиями образовательного стандарта по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания».

Представлены методические указания к выполнению контрольных работ, самостоятельной работы, тестовые задания, темы практических работ и семинарских занятий для студентов всех форм обучения.

Утверждены и рекомендованы к изданию учебно-методическом советом Факультета Экономики и управления  
(протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ г.).

© Сибирский государственный университет инженерии и биотехнологии, 2026

## ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольную работу бакалавры выполняют в соответствии с индивидуальным заданием под руководством преподавателя, осуществляющего текущее руководство, в том числе включающее консультации организационной и научно-методической помощи. Тематику контрольной работы бакалавры выбирают из тем, предложенных кафедрой.

Структурными элементами контрольных работ являются:

- титульный лист,
- оглавление,
- введение,
- основная часть,
- выводы,
- список литературы,
- приложения.

Титульный лист является первой страницей контрольной работы.

Титульный лист должен содержать следующие сведения:

- полное наименование вуза, факультета, кафедры;
- название темы;
- сведения об исполнителе (ф.и.о. студента, номер группы, подпись);
- сведения о ведущем преподавателе (ф.и.о., учёная степень, учёное звание, подпись);
- наименование места и год выполнения.

Образец титульного листа приведён в приложении 1.

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, выводы, список использованных источников и

литературы с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы контрольной работы.

Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывают в виде заголовка симметрично тексту (по центру), прописными буквами. Между наименованием разделов и номером страницы можно выполнять заполнитель, например, точки. Слово «стр.» не пишется.

Наименование разделов, заголовки «Введение», «Выводы», «Список литературы», включенные в содержание, записывают строчными буквами кроме первой – прописной. Слово «Раздел (глава)» не пишут. Наименования подразделов и пунктов записывают строчными буквами кроме первой – прописной. Запись выполняют с указанием номеров разделов, подразделов и пунктов.

Титульный лист и лист оглавление включают в общую нумерацию страниц документа, но номер страницы на титульном листе не проставляют.

Введение характеризует актуальность темы контрольной работы и её значимость, степень разработанности в отечественной и мировой теории и практике, цель и задачи.

Содержание основной части. Контрольная работа составляется на основе изученных на занятиях по дисциплине «Гостиничный сервис» материалов и данных, полученных при самостоятельном изучении соответствующей литературы.

Структура основной части работы зависит от выбранной темы и может быть дополнена фотоматериалами с текстовыми комментариями.

Ответы должны соответствовать теме. Оценивается не обширность ответа, а его суть, полнота и конкретность.

Выводы. Раскрывают значимость рассмотренных вопросов для научной теории и практики: приводят в сжатом виде главные итоги проделанной работы, излагают предложения и рекомендации.

Список литературы. Студенты должны составить список литературы в соответствии с требованиями ГОСТ по теме. Список должен включать не менее 5 наименований учебников и не менее 5 наименований статей из научных, научно-теоретических и научно-производственных журналов по соответствующей тематике за последние 3-5 лет. Упорядоченный список литературы должен быть пронумерован по порядку записей арабскими цифрами с точкой.

Приложения помещают в конце контрольной работы. Каждое приложение начинают с новой страницы, у каждого приложения должен быть тематический заголовок. Приложения нумеруют арабскими цифрами порядковой нумерацией, номер приложения размещают в правом верхнем углу над заголовком после слова «Приложение». Приложения должны иметь общую с остальной частью контрольной работы сквозную нумерацию страниц. На все приложения в основной части контрольной работы должны быть ссылки.

#### ТРЕБОВАНИЯ К ТЕКСТОВОЙ ЧАСТИ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа может быть представлена в виде собственно текста, таблиц, иллюстраций и других составляющих. Текст контрольной работы должен отвечать следующим основным требованиям: чёткость структуры, последовательность и точность приведённых сведений.

Иллюстрации. К иллюстрациям относятся: фотоснимки, рисунки, чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы и др. Использование иллюстраций целесообразно только тогда, когда они заменяют, дополняют, раскрывают или поясняют словесную информацию, содержащуюся в контрольной работе. Иллюстрации обозначают словом «Рис.» и нумеруют арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего текста; иллюстрации располагают непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или

на следующей странице. На все иллюстрации в тексте должны быть ссылки.

## ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕКСТОВОЙ ЧАСТИ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Объем контрольной работы должен составлять не менее 15-20 страниц текста. Контрольная работа, подписывается студентом и сдаётся на кафедру в срок проведения сессии, для рецензирования и допуска к защите.

Текст контрольной работы выполняется на одной стороне белой (писчей) бумаги формата А 4 (210x297 мм) с использованием персонального компьютера.

При выполнении текста следует соблюдать следующие требования:

- шрифт Time New Roman, размер 14 pt;
- межстрочный интервал 1,5;
- выравнивание по ширине;
- автоматический перенос слов;
- красная (первая) строка (отступ) – 1,25 см;
- размеры полей: правое – 10 мм, нижнее – 20 мм, верхнее – 20 мм, левое – 30 мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определённых терминах, определениях, применяя различные шрифты.

Опечатки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же листе исправленного текста рукописным способом.

Страницы документа следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют по центру нижнего поля страницы без точки.

**Варианты контрольных работ  
для бакалавров ОЧНОЙ формы обучения**

1. Национальные особенности гостиничного сервиса (классификация гостиниц, требования к номерному фонду, организация отдыха и питания, этикет) в отдельных странах мира.
2. Особенности оказания гостиничных услуг в России туристам из отдельных стран мира. / Туристический потенциал отдельных стран мира.
3. Достопримечательности и курортные города в отдельной стране мира

**Варианты контрольных работ  
для бакалавров ЗАОЧНОЙ формы обучения**

1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы
2. Документы, определяющие правила и стандарты, принятые в гостиничной индустрии.
3. Корпоративные стандарты, принятые в гостиничном бизнесе. Гласные и негласные правила в гостинице.
4. Персонал как выразитель имиджа гостиницы. Требования, предъявляемые к работе персонала в гостинице. Работа в команде.
5. Стандарты обслуживания для всех служб гостиницы. Мотивация трудовой деятельности в гостинично-ресторанном хозяйстве. Профессиональное обучение персонала индустрии гостеприимства.
6. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Личные качества профессионала в индустрии туризма и гостеприимства. Фирменный стиль: одежда, визуальная информация, издания.
7. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных

- средствах размещения. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
8. Гостиничный рынок в Новосибирске. Современное состояние. Тенденции и перспективы развития.
  9. Рынок гостиничных услуг г. Москвы. Современное состояние и перспективы развития.
  10. Основные функции и особенности деятельности подразделений гостинично-ресторанного предприятия.
  11. Глобальные системы бронирования. История развития, способы подключения, особенности применения.
  12. Классификация гостиниц и краткая характеристика основных групп гостиниц. Национальные системы классификации.
  13. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Географическая структура мирового гостиничного комплекса (МГК)
  14. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Социально-культурные факторы успеха деятельности современного гостиничного комплекса.
  15. Понятие о гостиничных сетях. Гостиничные сети как современный опыт организации мирового гостиничного комплекса.
  16. Основные службы современного отеля. Структура типового гостиничного предприятия.
  17. Основные службы современного отеля. Служба бронирования, служба приема и размещения, службы эксплуатации номерного фонда: характеристика деятельности, взаимодействие.
  18. Маркетинговые стратегии, маркетинговое планирование и управленческие решения в гостиничном деле.
  19. Основные виды и формы туризма. Характеристика туристической деятельности.

20. Агротуризм: история возникновения и развития. Основные модели агротуризма. Перспективы развития агротуризма в России

### Подготовка и выполнение контрольной работы

Выполнение контрольной работы следует начинать с изучения теоретического материала. Затем нужно продумать поставленный вопрос и изложить его. Обязательно указывается номер варианта, полностью записывается вопрос. Номер варианта определяется по последним цифрам индивидуального шифра студента (табл.1).

Таблица 1. Номер контрольной работы по дисциплине «Гостиничный сервис» для студентов всех форм обучения

Предпоследняя цифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
0 (5)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 (6)	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2 (7)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3 (8)	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4 (9)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольная работа, с присвоенным шифром, подписывается автором и представляется на кафедру Технологии пищевых производств и индустрии питания в срок проведения сессии, для рецензирования и последующей защиты. В случае замечаний, студент дорабатывает работу и повторно представляет к защите.

Формой контроля по дисциплине «Гостиничный сервис» является экзамен.

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

При изучении дисциплины «Гостиничный сервис» студенту необходимо проанализировать пути развития гостиничных услуг на различных этапах исторического развития нашей страны, выявить основные трудности на том или ином этапе и пути их решения. Ключевое место занимает изучение современной ситуации в индустрии гостеприимства в контексте глобальных мировых проблем.

Эти знания студенты приобретают, в основном, путем самостоятельного изучения материала. Изучение отдельных разделов курса рекомендуется проводить в такой последовательности:

- а) ознакомление с содержанием тем самостоятельной работы;
- б) внимательное изучение рекомендуемой специальной литературы и краткое конспектирование прочитанного материала;
- в) подготовка докладов, рефератов.

Самостоятельная работа студентов также предполагает подготовку к коллоквиумам и собеседованиям, в случае пропуска занятий по теме.

### **Примерный перечень вопросов для коллоквиумов и собеседования**

#### **Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.**

1. Назовите основные этапы развития индустрии гостеприимства. История возникновения гостиничного хозяйства.

2. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации.

3. История развития системы классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.

4. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.

5. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.

6. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.

7. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.

## **Тема 2. Основные определения гостиничного хозяйства.**

### **Гостиничные ассоциации.**

1. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия: их взаимосвязь и взаимодействие.

2. Гостеприимство, как главный принцип гостиничного хозяйства.

3. Взаимосвязь понятий гостеприимства и качества гостиничных услуг.

4. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии.

5. Гостиница, гостиничные номера.

6. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.

7. Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.

8. Проникновение международных гостиничных цепей на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.

### **Тема 3. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Типология гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.**

1. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения.
3. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.
4. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Особенности системы классификации гостиниц в РФ. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.
6. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).

### **Тема 4. Номерной фонд. Бронирование. Гостиничный контракт.**

1. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ.
2. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.
3. Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
4. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
5. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
6. Правила размещения и приема гостей.
7. Порядок регистрации иностранных граждан.

8. Учет использования номерного фонда, основная документация.  
Правила расчета с проживающими в гостинице.

9. Технология работы службы бронирования и размещения.

10. Источники и каналы получения запросов на бронирование.  
Типы бронирования.

11. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба.  
Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ.

### **Тема 5. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Особенности рынка гостиничных услуг. Классификация туризма.**

1. Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуг».

2. Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности.

3. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах.  
Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги.

4. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы обслуживания гостей в отелях.

5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания.

6. Транспортные услуги. Трансфер.

7. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.

8. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.

9. Прогрессивные технологии обслуживания. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг.

10. Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве.

11. Сегментация рынка гостиничных услуг.

12. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.

13. Тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом.

14. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.

15. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.

16. Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм.

17. Организованный и неорганизованный туризм.

18. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм.

19. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.

## **Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства.**

### **Основные службы современного отеля.**

1. Организационная структура современной гостиницы.

2. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.

3. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.

4. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции.

5. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления.

6. Финансовая и коммерческая службы.

7. Служба приема и размещения.

8. Отдел маркетинга и продаж.

9. Хозяйственная служба.

10. Инженерная служба.
11. Служба безопасности.
12. Отдел закупок.
13. Служба питания.
14. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия.
15. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.

**Тема 7. Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Общая характеристика организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.**

1. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве.
2. Линейная структура управления.
3. Функциональная структура управления.
4. Линейно-функциональная структура управления.
5. Дивизионные структуры управления.
6. Матричная структура управления.
7. Доход и управление качеством.
8. Компьютеризация гостиничного бизнеса.
9. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.
10. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников.
11. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников.
12. Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.

14. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития. Определение таймшерного отдыха, особенности его организации.

15. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ.

16. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.

17. Ведущие международные гостиничные группы. Международные гостиничные операции.

18. Новые направления развития в мировом гостиничном бизнесе.

19. Стратегия международной гостиничной сети.

20. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.

### **Тема 8. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.**

1. Состав и площади помещений современного отеля.

2. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования.

3. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества.

4. Санитарно-техническое оборудование: общие требования.

5. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация.

6. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление.

7. Освещение помещений гостиниц.

8. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях.

9. Содержание бельевого хозяйства и др.

### **Тема 9. Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления услуг**

1. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории.
2. Технология обслуживания гостиничного фонда.
3. Гостиница как объект проектирования и строительства.
4. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.
5. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля.
6. Интерьер и озеленение гостиницы.
7. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
8. Требования к экологии в современной гостинице.

#### **Тема 10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Технология организации питания в гостинице.**

1. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
2. Виды и типы обслуживания. Методы и формы обслуживания.
3. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
4. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей.
5. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
6. Соблюдение требований гигиены при обслуживании.
7. Технология и правила расчетов с клиентами.
8. Процедура обслуживания особых мероприятий.
9. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.

#### **Тема 11. Экономика впечатлений и её основы.**

1. Теория и методология экономики впечатлений.
2. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг.
3. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства.
4. «Сервисная революция».
5. Впечатление как продукт, его специфические особенности.
6. Ключевые концепции экономики впечатлений.
7. Тенденции и тренды в системе глобального туризма.
8. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений.
9. Основополагающая теория 4Р.

**Тема 12. Эффективность работы гостиницы: основные показатели эффективности деятельности.**

1. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе.
2. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.
3. Критерии эффективности работы.
4. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия.
5. Разработка программы и методики экономического анализа.
6. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
7. Ценовая политика гостиничного комплекса.
8. Критерии оценки качества сервиса.
9. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

### **Тема 13. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.**

1. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом.

2. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент.

3. Европейские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства.

4. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице.

5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.

6. Система мотивации в гостиничном бизнесе.

7. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала.

8. Человеческий потенциал, трудовой потенциал.

9. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства.

10. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.

11. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Культура речи.

12. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.

13. Должностные инструкции в гостиничном предприятии.

14. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.

15. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения.

16. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами.

17. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией.

18. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

## ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. История возникновения гостиничного хозяйства.
2. Назовите основные этапы развития индустрии гостеприимства.
3. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации.
4. История развития системы классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.
5. Гостиничные цепи: преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
6. Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.
7. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
8. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия: их взаимосвязь и взаимодействие.
9. Гостеприимство, как главный принцип гостиничного хозяйства.
10. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.
11. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.
12. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.
13. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.

14. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.
15. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
16. Особенности системы классификации гостиниц в РФ. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.
17. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).
18. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ.
19. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.
20. Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
21. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
22. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
23. Правила размещения и приема гостей.
24. Технология работы службы бронирования и размещения.
25. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования.
26. Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуги».
27. Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности.
28. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги.
29. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания.
30. Транспортные услуги. Трансфер.

31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
33. Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве.
34. Сегментация рынка гостиничных услуг.
35. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.
36. Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм. Организованный и неорганизованный туризм. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.
37. Организационная структура современной гостиницы.
38. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.
39. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.
40. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции.
41. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления. Финансовая и коммерческая службы.
42. Служба приема и размещения. Отдел маркетинга и продаж. Хозяйственная служба.
43. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания.
44. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия.
45. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.
46. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве. Линейная структура управления. Функциональная структура управления.

47. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления.
48. Состав и площади помещений современного отеля.
49. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования.
50. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества.
51. Санитарно-техническое оборудование: общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация.
52. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление. Освещение помещений гостиниц.
53. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях. Содержание бельевого хозяйства и др.
54. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории.
55. Технология обслуживания гостиничного фонда.
56. Гостиница как объект проектирования и строительства.
57. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.
58. Интерьер и озеленение гостиницы.
59. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
60. Требования к экологии в современной гостинице.
61. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
62. Виды и типы обслуживания. Методы и формы обслуживания.
63. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
64. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей.

65. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
66. Соблюдение требований гигиены при обслуживании.
67. Технология и правила расчетов с клиентами.
68. Процедура обслуживания особых мероприятий.
69. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
70. Теория и методология экономики впечатлений.
71. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг.
72. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства.
73. «Сервисная революция». Впечатление как продукт, его специфические особенности.
74. Ключевые концепции экономики впечатлений. Тенденции и тренды в системе глобального туризма.
75. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений. Основополагающая теория 4Р.
76. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.
77. Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия.
78. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
79. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом.
80. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент.

81. Система мотивации в гостиничном бизнесе.
82. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала.
83. Человеческий потенциал, трудовой потенциал.
84. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.
85. Должностные инструкции в гостиничном предприятии.
86. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.
87. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения.
88. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами.
89. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией.
90. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

## Список основной литературы

1. Михайлова, Н. К. История гостеприимства : учебное пособие для вузов / Н. К. Михайлова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 92 с. — ISBN 978-5-507-50366-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/422270> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/323063> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181586> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Никулина, Е. О. Проектирование предприятий питания : учебное пособие / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова, О. Я. Кольман. — Красноярск : СФУ, 2019. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3983-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157643> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## Список дополнительной литературы

1. Полякова, А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства : учебное пособие / А. В. Полякова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 282 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/170481> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/323063> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181586> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Никулина, Е. О. Проектирование предприятий питания : учебное пособие / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова, О. Я. Кольман. — Красноярск : СФУ, 2019. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3983-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157643> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **Перечень информационных ресурсов**

1. *Официальный сайт Минсельхоза России* <http://www.mcx.ru/>
2. *Ростуризм* [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
3. *Общество профессионалов гостиничного бизнеса* [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. *Информационный портал «Туринфо»* <https://www.tour-info.ru>

**Приложение 1**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФГБОУ ВО СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНЖЕНЕРИИ И БИОТЕХНОЛОГИИ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра Экономики пищевых производств**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**По дисциплине «Гостиничный сервис»**

**Тема: « ..... »**

Выполнил(а): студент(ка) .....гр.

Ф.И.О.

Проверила: к.б.н., доцент

кафедрыЭПП Тарабанова Е.В.

Новосибирск 2026

Составитель

***Тарабанова Евгения Викторовна***

**ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

**Методические указания по выполнению  
контрольной и самостоятельной работы**