

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 22.12.2025 16:17:43
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**для текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации обучающихся**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б.1.В.20 Организация гостиничной деятельности

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Туризм и гостиничная деятельность

(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора – 2023

Донецк

Авторы-составители ФОС:

Шепилова Валентина Григорьевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Гусак Андрей Сергеевич, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
 по учебной дисциплине «Организация гостиничной деятельности»
 1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

| | | |
|---|---|---------|
| Образовательная программа | бакалавриата | |
| Направление подготовки | 43.03.02 Туризм | |
| Профиль | Туризм и гостиничная деятельность | |
| Количество разделов учебной дисциплины | 2/2 | |
| Часть образовательной программы | Дисциплина обязательной части Б1.0.16 | |
| Формы контроля | Устный опрос, тестовые задания, доклады, сообщения, рефераты, контроль знаний по разделам | |
| Показатели | очная форма обучения | |
| Количество зачетных единиц (кредитов) | 4 | 4 |
| Семестр | 5 | 6 |
| Общая трудоемкость (академ. часов) | 108 | 180 |
| Аудиторная контактная работа: | 74 | 82 |
| лекционных / консультаций | 36 / 2 | 32 / 2 |
| семинарских | 36 | 48 |
| самостоятельная работа | 34 | 71 |
| Контроль | | 27 |
| Формы промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | экзамен |

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

| Компетенция | Индикатор компетенции и его формулировка | Элементы индикатора компетенции | Индекс элемента |
|-------------|---|---|-----------------|
| ПК-2.1 | Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | Знать: 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных | ПК-2.1 3-1 |
| | | 2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии | ПК-2.1 3-2 |
| | | 3. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса | ПК-2.1 3-3 |
| | | Уметь: 1. Применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПК-2.1 У-1 |
| | | 2. Применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПК-2.1 У-2 |
| | | 3. Применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, | ПК-2.1 У-3 |

| | | | |
|--------|--|--|---------------|
| | | обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации | |
| | | Владеть: 1. Навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПК-2.1 В-1 |
| | | 2. Навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса | ПК-2.1 В-2 |
| | | 3. Навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) | ПК-2.1 В-3 |
| ПК-2.2 | Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом | Знать: 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения | ПК-2.2 3-1 |
| | | 2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций | ПК-2.2 3-2 |
| | | 3. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | ПК-2.2 3-3 |
| | | Уметь: 1. Организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами | ПК-2.2 У-1 |
| | | 2. Организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников | ПК-2.2 У-2 |
| | | 3. Организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации | ПК-2.2 У-3 |
| | | Владеть: 1. Навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам | ПК-2.2 В-1 |
| | | 2. Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон | ПК-2.2 В-2 |
| | | 3. Навыками проведения встреч, переговоров и презентаций | ПК-2.2 |

| | | | |
|--------|---|--|---------------|
| | | гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам; разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон | В-3 |
| ПК-2.3 | Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | Знать: 1. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам | ПК-2.3 3-1 |
| | | 2. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПК-2.3 3-2 |
| | | 3. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | ПК-2.3 3-3 |
| | | Уметь: 1. Применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения | ПК-2.3 У-1 |
| | | 2. Применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем | ПК-2.3 У-2 |
| | | 3. Применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | ПК-2.3 У-3 |
| | | Владеть: 1. Навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка | ПК-2.3 В-1 |
| | | 2. Навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений | ПК-2.3 В-2 |
| | | 3. Навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и | ПК-2.3 В-3 |

| | | | |
|--------|---|--|---------------|
| | | обеспечением качества гостиничного продукта; выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | |
| ПК-5.3 | Разработка и усовершенствование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации | Знать: 1. Методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов | ПК-5.3 3-1 |
| | | 2. Методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов; методы и приёмы оптимизации процессов; принципы и правила работы с документами и с нормативно-методической документацией; специализированное программное обеспечение для управления процессами | ПК-5.3 3-2 |
| | | 3. Методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов; методы и приёмы оптимизации процессов; принципы и правила работы с документами и с нормативно-методической документацией; специализированное программное обеспечение для управления процессами; основы операционного менеджмента; основы экономики, учёта затрат и оценки эффективности; теорию процессного управления; принципы интеграции корпоративных информационных систем | ПК-5.3 3-3 |
| | | Уметь: 1. Агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации | ПК-5.3 У-1 |
| | | 2. Агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кросс-функционального процесса или административного регламента; выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса или административного регламента; формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов или административных регламентов | ПК-5.3 У-2 |
| | | 3. Агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления | ПК-5.3 У-3 |

| | | | |
|--------|--|---|---------------|
| | | <p>процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кросс-функционального процесса или административного регламента; выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса или административного регламента; формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования кросс-функционального процесса или административного регламента; оценивать риски выбранных решений; разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами; подготавливать и проводить презентации</p> | |
| | | <p>Владеть:</p> <p>1. Навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации</p> | ПК-5.3 В-1 |
| | | <p>2. Навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации; разработки исполняемого кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации с помощью специализированного программного обеспечения для управления процессами; разработки контрольных точек, позволяющих оценивать степень выполнения регламентов, и методов измерения показателей эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p> | ПК-5.3 В-2 |
| | | <p>3. Навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации; разработки исполняемого кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации с помощью специализированного программного обеспечения для управления процессами; разработки контрольных точек, позволяющих оценивать степень выполнения регламентов, и методов измерения показателей эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки предложений по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; оформления результатов разработки или доработки кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p> | ПК-5.3 В-3 |
| ПК-5.4 | Внедрение кросс-функционального процесса организации или | <p>Знать:</p> <p>1. Основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями</p> | ПК-5.4 3-1 |
| | | <p>2. Основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями; принципы и правила работы с документами</p> | ПК-5.4 3-2 |

| | | | |
|--------|--|---|---------------|
| | административного регламента организации или их усовершенствования | 3. Основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями; принципы и правила работы с документами; методы принятия управленческих решений | ПК-5.4 3-3 |
| | | Уметь: 1. Разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений | ПК-5.4 У-1 |
| | | 2. Разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений; использовать программное обеспечение для управления проектами; планировать и проводить инструктаж персонала | ПК-5.4 У-2 |
| | | 3. Разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений; использовать программное обеспечение для управления проектами; планировать и проводить инструктаж персонала; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать фактическую эффективность проекта внедрения или усовершенствования | ПК-5.4 У-3 |
| | | Владеть: 1. Навыками планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствование | ПК-5.4 В-1 |
| | | 2. Навыками планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствование; оценки эффективности внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования | ПК-5.4 В-2 |
| ПК-5.5 | Аудит деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на | 3. Навыками планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствование; оценки эффективности внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; инструктажа персонала по внедренному или усовершенствованному кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации | ПК-5.4 В-3 |
| | | Знать: 1. Стандарты проведения аудитов процессов; международные стандарты систем менеджмента; принципы и правила работы с документами | ПК-5.5 3-1 |
| | | 2. Стандарты проведения аудитов процессов; международные стандарты систем менеджмента; принципы и правила работы с документами; принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов и административных регламентов; нотации моделирования процессов; методы оценки достоверности информации; основы математической статистики | ПК-5.5 3-2 |

| | | |
|---|--|---------------|
| соответствие требованиям и целевым показателям процесса | 3. Стандарты проведения аудитов процессов; международные стандарты систем менеджмента; принципы и правила работы с документами; принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов и административных регламентов; нотации моделирования процессов; методы оценки достоверности информации; основы математической статистики; методы оценки эффективности деятельности; методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчётной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон) | ПК-5.5 3-3 |
| | Уметь: 1. Анализировать, систематизировать и обобщать информацию. Сопоставлять цели аудитов с целями организации; сопоставлять цели аудитов с целями организации; выявлять отклонения и потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации | ПК-5.5 У-1 |
| | 2. Анализировать, систематизировать и обобщать информацию. Сопоставлять цели аудитов с целями организации; сопоставлять цели аудитов с целями организации; выявлять отклонения и потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планировать мероприятия по усовершенствованию кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус | ПК-5.5 У-2 |
| | 3. Анализировать, систематизировать и обобщать информацию. Сопоставлять цели аудитов с целями организации; сопоставлять цели аудитов с целями организации; выявлять отклонения и потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планировать мероприятия по усовершенствованию кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; рассчитывать эффективность деятельности; формулировать, оформлять, согласовывать и представлять на утверждение результаты аудита; планировать и проводить инструктаж персонала | ПК-5.5 У-3 |
| | Владеть: 1. Навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; инструктажа участников аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации | ПК-5.5 В-1 |
| | 2. Навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; инструктажа участников аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; проведения наблюдений в ходе аудита деятельности в рамках кросс- | ПК-5.5 В-2 |

| | | | |
|--|--|--|---------------|
| | | функционального процесса организации или административного регламента организации; анализа документов и данных, полученных в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки рекомендаций по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации | |
| | | 3. Навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; инструктажа участников аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; проведения наблюдений в ходе аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; анализа документов и данных, полученных в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки рекомендаций по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки предписаний по устранению несоответствий деятельности требованиям кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; оформления результатов аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; презентации результатов и рекомендаций аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации | ПК-5.5 В-3 |

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения
основной образовательной программы

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины | Этапы формирования компетенций (номер семестра) | Код индикатора компетенций | Наименование оценочного средства |
|--|--|---|--|---|
| Раздел 1. Специфика гостиничного дела | | | | |
| 1. | Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 2. | Тема 1.2. Классификация средств размещения | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | | ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | |
| 3. | Тема 1.3. Гостиница как технологическая система | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 4. | Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад Контроль знаний по разделу (тест) |
| Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма | | | | |
| 5. | Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 6. | Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 7. | Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 8. | Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей | 5 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад Контроль знаний по разделу (тест) |
| Раздел 3. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов | | | | |
| 9. | Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий | 6 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 10. | Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных | 6 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | предприятий | | ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | |
| 11. | Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов | 6 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад Контроль знаний по разделу (тест) |
| Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов | | | | |
| 12. | Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы | 6 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 13. | Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование | 6 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад |
| 14. | Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц | 6 | ПК-2.1 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.2 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-2.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.3 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.4 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 ПК-5.5 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3 | Устный опрос, тестовые задания, реферат, доклад Контроль знаний по разделу (тест) |

РАЗДЕЛ 2.

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (балльно-рейтинговая система)

5 семестр

| Наименование Раздела/Темы | Вид задания | | | | | | | |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|
| | ПЗ / СЗ | | | | Всего за тему | КЗР | Р (СР) | ИЗ* |
| | ЛЗ | УО* | ТЗ* | РЗ* | | | | |
| P.1.T.1.1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 5 | 4 | 3 |
| P.1.T.1.2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.1.T.1.3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.1.T.1.4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.2.T.2.1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 5 | 4 | 3 |
| P.2.T.2.2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.2.T.2.3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.2.T.1.4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| Итого: 1006 | 8 | 24 | 24 | 24 | 80 | 10 | 4 | 6 |

Таблица 2.2

Распределение баллов по видам учебной деятельности (балльно-рейтинговая система)

6 семестр

| Наименование Раздела/Темы | Вид задания | | | | | | | |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|
| | ПЗ / СЗ | | | | Всего за тему | КЗР | Р (СР) | ИЗ* |
| | ЛЗ | УО* | ТЗ* | РЗ* | | | | |
| P.3.T.3.1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 5 | 4 | 3 |
| P.3.T.3.2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.3.T.3.3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.3.T.3.4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.4.T.4.1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 5 | 4 | 3 |
| P.4.T.4.2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.4.T.4.3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| P.4.T.4.4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | | | |
| Итого: 1006 | 8 | 24 | 24 | 24 | 80 | 10 | 4 | 6 |

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| <i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i> | <i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i> |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1 Специфика гостиничного дела | |
| Тема 1.1. | <p>Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какую роль в развитии системы предприятий гостеприимства сыграли путешествия и паломничества на Древнем Востоке? 2. Как интересы государства в Древнем Риме определили развитие системы постоянных дворов при почтовых станциях? 3. Каковы были основные мотивы для путешествий человека эпохи Средневековья? 4. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.? В чем их особенности? 5. Какие новые типы предприятий индустрии гостеприимства появились в США XX вв.? 6. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны? 7. Назовите основные типы предприятий гостеприимства |

| | |
|---|---|
| | <p>Средневековой Руси.</p> <p>8. Какие предприятия гостеприимства европейского типа появились в России при Петре I?</p> <p>9. Какие новшества использовались в гостиницах на рубеже XIX-XX вв.?</p> <p>10. Какие изменения произошли в отечественной индустрии гостеприимства в начале 1990-х.?</p> <p>11. Что вы можете выделить общего и особенного в биографиях выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного дела ?</p> <p>12. В чем заключается вклад Элсворта Статлера в развитие индустрии гостеприимства?</p> <p>13. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела?</p> <p>14. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства?</p> <p>15. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?</p> <p>16. Какие особенности развития системы гостеприимства на современном этапе?</p> <p>17. Назовите достоинства и недостатки азиатской модели гостеприимства.</p> <p>18. Дайте характеристику европейской системы гостеприимства.</p> <p>19. Назовите основные черты американской модели гостеприимства.</p> <p>20. Объясните понятие гостиничной сегрегации, приведите примеры.</p> |
| <p>Тема 1.2. Классификация средств размещения</p> | <p>1. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?</p> <p>2. Расскажите о современных подходах к сертификации гостиниц.</p> <p>3. Какие виды гостиниц и гостиничных номеров вы знаете?</p> <p>4. В чем отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций?</p> <p>5. Какие средства размещения относятся к специализированным? Приведите примеры.</p> <p>6. В чем заключается специфика обслуживания туристов в ротеле?</p> <p>7. В чем особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах?</p> <p>8. Какие средства размещения можно отнести к альтернативным средствам размещения? В чем их специфика?</p> <p>9. Каковы основные признаки гостиницы?</p> <p>10. Каким образом обозначается категорийность гостиниц?</p> <p>11. В чем состоит отличие гостиницы высокого класса от апарт-отеля?</p> <p>12. Когда были приняты международные гостиничные правила?</p> <p>13. Назовите основные понятия, характеризующие</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>гостиничное хозяйство.</p> <p>14. Определите, с какой целью осуществляется классификация услуг гостиничного бизнеса.</p> <p>15. Какие средства размещения относятся к «коллективным»? Поясните свой ответ</p> |
| <p>Тема 1.3. Гостиница как технологическая система</p> | <p>1. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.</p> <p>2. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной структуре</p> <p>3. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.</p> <p>4. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства?</p> <p>5. Какие работы выполняет привлеченная профессиональная УК?</p> <p>6. Какие моменты необходимо обсудить при составлении контракта на управление?</p> <p>7. Каковы условия подписания франшизного договора?</p> <p>8. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.</p> <p>9. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Room division)? Какие подразделения в нее входят?</p> <p>10. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?</p> <p>11. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.</p> <p>12. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.</p> <p>13. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.</p> <p>14. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?</p> <p>15. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.</p> <p>16. Какими нормативно-правовыми документами регулируется деятельность службы безопасности в гостинице</p> |
| <p>Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг</p> | <p>1. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.</p> <p>2. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Room division)? Какие подразделения в нее входят?</p> <p>3. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?</p> <p>4. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>5. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.</p> <p>6. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.</p> <p>7. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?</p> <p>8. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.</p> <p>9. Какими нормативно-правовыми документами регулируется деятельность службы безопасности в гостинице?</p> |
| | Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма |
| <p>Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг</p> | <p>1. Какие услуги в гостинице относятся к дополнительным?</p> <p>2. Какие дополнительные услуги могут быть платными и бесплатными?</p> <p>3. В чем особенности гостиничной анимации?</p> <p>4. Какими качествами должен обладать аниматор?</p> <p>5. Как соотносятся между собой понятия «физкультурно-спортивный сервис» и «спортивно-оздоровительный сервис»?</p> <p>6. В чем специфика спортивно-оздоровительных услуг?</p> <p>7. Выделите сущностные признаки, зафиксированные в понятии «спортивно-оздоровительный сервис».</p> <p>8. Каковы особенности сервисной деятельности в области спортивных развлечений?</p> <p>9. Каковы основные тенденции развития велнес-индустрии в России?</p> <p>10. Чем обусловлено появление в сфере спортивно-оздоровительного сервиса нового предложения – велнес-технологий?</p> <p>11. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?</p> |
| <p>Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия</p> | <p>1. В чем сущность эксплуатационной программы?</p> <p>2. Что является исходной базой для разработки эксплуатационной программы гостиничного предприятия?</p> <p>3. Какими показателями характеризуется эксплуатационная программа гостиницы?</p> <p>4. Назовите факторы, влияющие на объем продаж гостиничных услуг.</p> <p>5. Как определяется пропускная способность гостиницы на планируемый период?</p> <p>6. В чем сущность тарифного плана гостиничного предприятия?</p> <p>7. Как осуществляется планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда?</p> <p>8. Назовите основные финансовые показатели гостиницы.</p> <p>9. Дайте определение прибыли гостиничного предприятия.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>10. Как рассчитывается потребность в численности гостиничного предприятия.</p> <p>11. Как рассчитывается объем реализации гостиничных услуг?</p> <p>12. Что такое тарифный план дополнительных услуг гостиничного предприятия?</p> <p>13. Как влияет загрузка номерного фонда на конечные показатели работы гостиничного предприятия?</p> |
| <p>Тема 2.3.Ценообразование в гостиничном бизнесе</p> | <p>1. Охарактеризуйте основные составляющие структуры цены.</p> <p>2. Перечислите функции цены в экономике.</p> <p>3. Охарактеризуйте основные направления ценовой политики.</p> <p>4. Перечислите и охарактеризуйте стратегии дифференцированного ценообразования.</p> <p>5. Перечислите и охарактеризуйте стратегии ассортиментного ценообразования.</p> <p>6. Перечислите и охарактеризуйте стратегии конкурентного ценообразования.</p> <p>7. Объясните взаимосвязь целей фирмы, характеристик покупателей и стратегий ценообразования.</p> <p>8. Охарактеризуйте маркетинговые методы ценообразования.</p> <p>9. Охарактеризуйте методы ценообразования как установление надбавок к затратам.</p> <p>10. Охарактеризуйте метод ценообразования «баланса доходов и расходов».</p> <p>11. Охарактеризуйте параметрический метод определения цены.</p> <p>12. Объясните алгоритм расчета цены продаж на услугу.</p> <p>13. Объясните расчёт цены по системе директ-костинг.</p> <p>14. Объясните особенности ценообразования в гостинице</p> |
| <p>Тема 2.4 Методы и стиль управления гостиницей</p> | <p>1. Назовите и охарактеризуйте основные элементы эффективного управления.</p> <p>2. Как вы понимаете методы управления? В чем их отличие от стилей управления?</p> <p>3. В чем суть работы сотрудников в области экономического управления гостиницей?</p> <p>4. По каким экономическим показателям оценивается эффективность работы гостиницы?</p> <p>5. В чем отличие организационно административных методов от экономических?</p> <p>6. Как воздействуют организационно административные методы: а) на структуру управления; б) процесс управления?</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>7. В чем суть социально психологических методов управления?</p> <p>8. Представьте классификацию стилей управления?</p> <p>9. Какие системы менеджмента выявляются на основе исследования стилей управления?</p> |
|--|--|

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины проводится тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Специфика гостиничного дела

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства

1. Знание этнокультурных особенностей гостеприимства дает возможность представителям гостиничной индустрии:

- а) установить единый «евростандарт» в обслуживании клиентов
- б) совместить рекреационные услуги с культурно-познавательными
- в) предложить дополнительные услуги

2. Знание этнокультурных особенностей гостеприимства позволяет сотрудникам гостиничной индустрии:

- а) усилить знание общечеловеческих норм и правил общения
- б) узнать особенности психологии разных половозрастных групп посетителей
- в) узнать особенности культуры быта и поведения представителей разных народов

3. Основы гостеприимства зародились в:

- а) первобытном обществе;
- б) сословном обществе;
- в) информационном обществе;
- г) в капиталистическом обществе.

3. Кабак как предприятие гостеприимства появился на Руси при:

- а) Иване IV Грозном;
- б) Ярославе Мудром;
- в) Петре I;
- г) Екатерине Второй.

4. Особенность кабаков как предприятий гостеприимства заключалась в том, что там:

- а) была продажа только спиртных напитков без еды
- б) существовал запрет на продажу спиртных напитков
- в) только здесь можно было выступать скоморохам
- г) не было никаких ограничений.

5. Постоялые дворы при ямах это:

- а) постоялые дворы при монастырях;
- б) постоялые дворы при почтовых станциях «ямах»;
- в) постоялые дворы, на которых могли останавливаться только иностранцы;
- г) питейные заведения.

5. Гостиные дворы – это:

- а) постоялые дворы при монастырях;
- б) торговые комплекс с местами проживания для иностранных купцов;
- в) питейные заведения;
- г) постоялые дворы при почтовых станциях «ямах».

6. Появление первых предприятий гостеприимства европейского типа в России произошло при:

- а) Анне Иоанновне;
- б) Петре I;
- в) Петре III;
- г) Иване Грозном.

7. Период 1960-1970 гг. в СССР можно охарактеризовать как:

- а) период массового строительства многоместных гостиниц по типовым проектам;
- б) строительство фешенебельных гостиниц;
- в) развитие бизнес-гостиниц;
- г) развитие мини-гостиниц.

8. Создателем «новой кухни» и «императором кухни» в Западной Европе называют:

- а) О.Эскофье;
- б) Б.Кемпински;
- в) Ц.Ритца;
- г) Р.Форте.

9. Кто является основателем гостиничной сети Holiday inn:

- а) Конрад Хилтон
- б) Чарльз Кеммонс Уилсон
- в) Р.Форте
- г) У.Мариотт

10. Американский отельер, открывший первую гостиницу в США, ориентированную на коммерсантов и их потребности:

- а) Э.Статлер;
- б) Ч. К. Уилсон;
- в) У. Мариотт;
- г) К. Хилтон.

Тема 1.2. Классификация средств размещения

11. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфортности – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- а) состояние и структура номерного фонда;
- б) наличие номеров бизнес-класса, эконом-класса;
- в) обеспечение полного пансиона;
- г) обеспечение условий для работы.

12. В Греции гостиницы категории «А» соответствуют:

- а) уровню 4*;
- б) уровню 3*;
- в) уровню 2*;
- г) уровню 1*.

13. В соответствии с классификацией, предложенной ассоциацией британских турагентств, гостиницы среднего класса, имеющие достаточно высокий уровень обслуживания, соответствуют европейской классификации:

- а) уровню 1*;
- б) уровню 2*;
- в) уровню 4*;
- г) уровню 3*.

14. Отель, работающий по сезонам на плавучей барже, называется:

- а) акватель;
- б) флотель;
- в) флайтель;
- г) ротель.

15. К индивидуальным средствам размещения относятся:

- а) кемпинги;
- б) коттеджи;
- в) отели;
- г) флатели.

16. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфортности – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- а) состояние и структура номерного фонда;
- б) наличие номеров бизнес-класса;
- в) обеспечение полного пансиона;

г) наличие эконом-класса.

17. Предприятие, представляющее клиентам ограниченное количество услуг: размещение и континентальный завтрак – это:

- а) гостиница эконом-класса;
- б) гостиница-апартамент;
- в) отель гарни;
- г) отель шале.

Тема 1.3. Гостиница как технологическая система

18. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению – это:

- а) наличие номеров бизнес-класса;
- б) подразделение на категории с присвоением от одной до пяти звезд;
- в) обеспечение возможности предоставления высококачественного питания.
- г) представляющее клиентам ограниченное количество услуг

19. Номер в гостиничном комплексе площадью не менее 75м², состоящий из трех и более жилых комнат, отличительной особенностью которого является наличие нестандартно широкой двуспальной кровати и дополнительного гостевого туалета, в российской классификации номеров носит название:

- а) студия;
- б) люкс;
- в) сюит;
- г) апартаменты.

20. В соответствии с классификацией, предложенной ассоциацией британских турагентств, бюджетные гостиницы, расположенные в центральной части города и имеющие минимум удобств, соответствуют европейской классификации:

- а) уровню 1*;
- б) уровню 2*;
- в) уровню 3*.
- г) уровню 4*.

21. Договор о текущем бронировании с гостиничным предприятием означает, что:

- а) устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от квоты или ее части по причине не реализации туристских путевок;
- б) вся ответственность за не реализацию этих мест ложится на туристскую фирму;
- в) турфирма несет ответственность за 50% нереализованных мест;
- г) турпредприятие не получает от гостиницы никакой квоты, продажа услуг производится по обычным тарифам.

Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг

22. Организационная структура управления туристским предприятием, предусматривающая иерархичность управления, при которой нижестоящий уровень подчиняется и контролируется вышестоящим, а также наличие формальных правил и норм при выполнении менеджерами своих задач и обязанностей, называется:

- а) линейная;
- б) функциональная;

- в) штабная;
- г) пропорциональная.

23. Гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания, называется системой обслуживания:

- а) по американскому плану;
- б) по европейскому плану;
- в) по континентальному плану.
- г) все включено.

24. Гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения и стоимости трехразового питания, называется системой обслуживания:

- а) по американскому плану;
- б) по европейскому плану;
- в) по континентальному плану;
- г) все включено.

25. Обслуживание «а ля карт» - это:

- а) обслуживание клиентов в установленный промежуток времени по предварительному заказу;
- б) обслуживание клиентов по выбору из карты-меню блюд и напитков с последующим приготовлением и сервировкой заказанных блюд и напитков;
- в) обслуживание клиентов в одно и то же время и по одному и тому же меню при условии сбора всех за столом;
- г) обслуживает клиентов в любое время.

Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма

Тема 2.1 Услуги предоставления дополнительных услуг

1. Комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемый с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомленного человека называется:

- а) рекреация;
- б) размещение;
- в) трансфер;
- г) медицинская услуга.

2. Двухместный однокомнатный номер, имеющий улучшенную планировку с дорогой обстановкой по европейской классификации номеров носит название:

- а) triple;
- б) exrabad;
- в) suite;
- г) deluxe.

3. Договор о текущем бронировании с гостиничным предприятием означает, что:

- а) устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от квоты или ее части по причине не реализации туристских путевок;
- б) вся ответственность за не реализацию этих мест ложится на туристскую фирму;
- в) турфирма несет ответственность за 50% нереализованных мест;

г) турпредприятие не получает от гостиницы никакой квоты, продажа услуг производится по обычным тарифам.

4. Коэффициент заполняемости гостиницы рассчитывается как отношение:

а) постоянных затрат на один номер к разности между переменными затратами на один номер и ценой номера койко-места;

б) постоянных затрат на один номер к разности между ценой номера койко-места и переменных затрат на один номер

в) средней цены продажи гостиничного номера к выручке от реализации от номеров.

г) выручки от реализации от номеров к средней цене продажи гостиничного номера.

5. Гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания, называется системой обслуживания:

а) по американскому плану;

б) по континентальному плану;

в) все включено.

г) по европейскому плану;

6. Специальный код питания «L» на регистрационных карточках и гостиничных счетах означает, что турист прибыл в гостиницу:

а) до завтрака;

б) получил двухразовое питание;

в) получил номер без питания;

г) получил трехразовое питание.

Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия

7. Соглашение туроператора с гостиничным предприятием о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% означает:

а) турпредприятие не гарантирует оплату выделенной квоты мест, если эти места не будут использованы;

б) турпредприятие рассчитывается с гостиницей по обычным тарифам;

в) турпредприятие направляет гостинице заявку на бронирование мест и только после получения от нее подтверждения производит оплату гостиничных услуг;

г) турпредприятие гарантирует оплату выделенной квоты мест по более низким ценам, даже если эти места не будут использованы.

8. Какая из перечисленных ниже функций цены является приоритетной:

а) учетная;

б) стимулирующая;

в) распределительная;

г) сбалансированного спроса и предложения;

9. Какие принципы являются важнейшими в системе ценообразования:

а) научности;

б) сочетания свободных и регулируемых цен;

в) непрерывности;

г) государственного контроля за соблюдением законодательства в области ценообразования.

10. По каким критериям классифицируются цены?
- а) в зависимости от степени свободы цен от воздействия государства;
 - б) в зависимости от обслуживаемой ими сферы товарного обращения;
 - в) в зависимости от территории действия;
 - г) в зависимости от степени затрат.
11. Что включает методология ценообразования в туризме:
- а) совокупность правил, принципов и методов;
 - б) формирование системы цен;
 - в) стратегию ценообразования;
 - г) формирование затрат на услуги.
12. Какой фактор больше, чем другие, определяет рентабельность туристической фирмы?:
- а) основной капитал;
 - б) трудовой ресурс;
 - в) цена;
 - г) себестоимость.
13. На чем строится стратегия ценообразования гостиничного предприятия фирмы?
- а) на потребностях потенциальных клиентов;
 - б) с учетом особенностей рынка;
 - в) на соблюдении принципа связи цены с качеством обслуживания;
 - г) соотношении спроса и предложения на услуги.
14. Какие методы ценообразования главенствуют в туризме?:
- а) средние издержки плюс прибыль;
 - б) метод дохода на капитал;
 - в) установление цены на уровне текущих цен;
 - г) соотношении спроса и предложения.
15. По каким признакам классифицируется планирование гостиничной деятельности?:
- а) по времени;
 - б) степени охвата;
 - в) видам;
 - г) объекту.
16. С какой целью осуществляется планирование показателей отеля?:
- а) более рационального использования всех ресурсов предприятия;
 - б) избежания риска банкротства;
 - в) предвидения перспективы развития предприятия;
 - г) определения финансового результата деятельности гостиничного предприятия.
17. Какие способы планирования используются в практике?
- а) снизу вверх;
 - б) сверху вниз;
 - в) встречное планирование;
 - г) оперативное планирование.
- Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе**
18. Как осуществляется увязка доходов и расходов в процессе планирования и контроля за исполнением плана гостиничного предприятия?
- а) посредством проверочной таблицы;
 - б) платежного календаря;
 - в) тарифного плана по направлениям деятельности;
 - г) баланса предприятия.
19. Какие методы финансового планирования получили наибольшее распространение?
- а) процент от реализации;

- б) бюджетного планирования;
- в) расчетно-аналитический;
- г) статистический.

20. Какие типы бизнес-планов разрабатываются на гостиничных предприятиях?

- а) внутренний бизнес-план;
- б) инвестиционный;
- в) бизнес-план для получения кредита;
- г) бизнес-план финансового оздоровления.

21. Какие особые требования предъявляются к менеджеру гостиничного предприятия?

- а) специалист широкого профиля;
- б) высококвалифицированный специалист с глубоким знанием основ экономики;
- в) организаторские способности;
- г) знание иностранного языка.

Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей

22. Что является основой механизма регулирования заработной платы гостиничного предприятия:

- а) рынок труда;
- б) коллективный договор;
- в) государственное регулирование;
- г) минимальный потребительский бюджет.

23. Что включает в себя тарифная система?

- а) единую тарифную сетку;
- б) формы оплаты труда;
- в) минимальную заработную плату;
- г) производительность труда.

24. Какая из перечисленных ниже форм оплаты труда получает наибольшее применение на предприятиях гостеприимства?

- а) сдельная;
- б) повременная;
- в) премиальная?
- г) сдельно-премиальная.

25. Какая из выплат в денежной форме имеет наибольший удельный вес в структуре фонда заработной платы гостиничного предприятия?

- а) за выполненную работу;
- б) выплаты стимулирующего характера;
- в) выплаты компенсирующего характера;
- г) оплата за неотработанное время;
- д) денежные компенсации?

2.3. Рекомендации по оцениванию докладов, сообщений.

| Максимальное количество баллов | Критерии |
|--------------------------------|--|
| Отлично | Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация |

| | |
|---------------------|--|
| | нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. |
| Хорошо | Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы. |
| Удовлетворительно | Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы. |
| Неудовлетворительно | Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы. |

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Раздел 1. Специфика гостиничного дела

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства

1. Этапы развития гостиничной деятельности в Европе.
2. Основополагающие концепции развития гостиничной деятельности в Америке.
3. Характерные черты для советского менеджмента в гостиничном деле.
4. Наиболее распространенные модели организации гостиничного дела.
5. Основные этапы в эволюции американской индустрии гостеприимства.
6. Основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны.
7. Вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства.
8. Понятие гостиничной сегрегации
9. Новаторство Ч.К.Уилсона как отельера в сфере гостиничного предпринимательства
10. Достоинства и недостатки азиатской модели гостеприимства

Тема 1.2. Классификация средств размещения

1. Система классификации по типологии гостиничных предприятий.
2. Современные подходы к сертификации гостиниц.
3. Отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций.
4. Специализированные средства размещения.
6. Специфика обслуживания туристов в ротеле.
7. Особенности организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах.
8. Каковы основные признаки гостиницы
9. Международные гостиничные правила
10. Категорийность гостиниц и ее особенности.

Тема 1.3. Гостиница как технологическая система

1. Гостиничные предприятия как многопрофильный объект управления
2. Франчайзинговые стратегии в гостиничном бизнесе.
3. Особенности линейной организационной структуры гостиничного предприятия
4. Функциональная организационная структура и ее особенности.
3. Особенности организационной структуры управления мини-отеля.
4. Формы управления предприятиями гостеприимства
5. Роль и назначение управляющей компании в гостиничном бизнесе.
6. Система управления гостиничным предприятием с присутствием иностранного менеджмента
7. Преимущества и недостатки линейной организационной системы управления отеля.

Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг

1. Характеристика и особенности функционирования основных служб гостиницы.
2. Специфика работы службы управления номерным фондом
3. Служба организации питания и ее особенности в гостиничном бизнесе
4. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.
5. Система защиты физической безопасности клиентов и персонала в гостиницах.
6. Меры соблюдения и защиты коммерческой тайны в гостинице
7. Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность службы безопасности в гостинице
8. Характеристика и классификация услуг гостеприимства

Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма**Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг**

1. Особенности предоставления дополнительных услуг в отеле
2. Физкультурно-спортивный сервис как один из видов дополнительных услуг в отеле
3. Гостиничная анимация: история развития и современные тенденции
4. Специфика спортивно-оздоровительных услуг как одного из видов дополнительных услуг отеля
7. Организация сервисной деятельности в гостиничной деятельности
8. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства

9. Организация бытового обслуживания в гостиницах
10. Транспортные услуги в гостинице и порядок их организации

Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия

1. Сущность и содержание эксплуатационной программы гостиничного предприятия
2. Порядок планирования потребности в персонале гостиничного предприятия.
3. Показатели характеризующие эксплуатационную программу гостиницы.
4. Факторы, влияющие на объем продаж гостиничных услуг.
5. Пропускная способность гостиницы и порядок ее определения на планируемый период
6. Сущность тарифного плана гостиничного предприятия и порядок их расчета
7. Основные финансовые показатели гостиницы.
9. Факторы, влияющие на получение прибыли гостиничного предприятия.
10. Планирование затрат гостиничного предприятия

Тема 2.3.Ценообразование в гостиничном бизнесе

- 1.Цена на услуги гостеприимства и ее функции
2. Роль цены в экономике предприятия
3. Основные направления ценовой политики гостиничного предприятия
4. Стратегии дифференцированного ценообразования и их применение в сфере гостеприимства
5. Особенности стратегии ассортиментного ценообразования
- 6.Взаимосвязь целей гостиничного предприятия, характеристик покупателей и стратегий ценообразования.
- 8.Маркетинговые методы ценообразования.
- 9.Особенности методов ценообразования как установление надбавок к затратам.
- 10.Метод ценообразования «баланса доходов и расходов».

Тема 2.4 Методы и стиль управления гостиницей

- 1.Пути повышения эффективного управления гостиничным предприятием
- 2.Как вы понимаете методы управления? В чем их отличие от стилей управления?
- 3.Оценка эффективности экономического управления гостиницей.
- 4.По каким экономическим показателям оценивается эффективность работы гостиницы?
- 5.Организационно- административные методы управления гостиницей
- 6.Воздействие организационно-административные методов на структуру и процесс управления
- 7.Особенности социально-психологических методов управления
- 8.Представьте классификацию стилей управления

2.3. Рекомендации по оцениванию рефератов

| Максимальное количество баллов | Критерии |
|--------------------------------|--|
| Отлично | <p>Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.</p> |
| Хорошо | <p>Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.</p> |
| Удовлетворительно | <p>Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.</p> |
| Неудовлетворительно | <p>Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.</p> |

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Специфика гостиничного дела

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства

1. Этапы развития гостиничной деятельности в Европе.
2. Основополагающие концепции развития гостиничной деятельности в Америке.
3. Характерные черты для советского менеджмента в гостиничном деле.
4. Наиболее распространенные модели организации гостиничного дела.
5. Основные этапы в эволюции американской индустрии гостеприимства.
6. Основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны.
7. Вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства.
8. Понятие гостиничной сегрегации
9. Новаторство Ч.К.Уилсона как отельера в сфере гостиничного предпринимательства
10. Достоинства и недостатки азиатской модели гостеприимства

Тема 1.2. Классификация средств размещения

1. Система классификации по типологии гостиничных предприятий.
2. Современные подходы к сертификации гостиниц.
3. Отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций.
4. Специализированные средства размещения.
6. Специфика обслуживания туристов в ротеле.
7. Особенности организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах.
8. Каковы основные признаки гостиницы
9. Международные гостиничные правила
10. Категорийность гостиниц и ее особенности.

Тема 1.3. Гостиница как технологическая система

1. Гостиничные предприятия как многопрофильный объект управления
2. Франчайзинговые стратегии в гостиничном бизнесе.
3. Особенности линейной организационной структуры гостиничного предприятия
4. Функциональная организационная структура и ее особенности.
3. Особенности организационной структуры управления мини-отеля.
4. Формы управления предприятиями гостеприимства
5. Роль и назначение управляющей компании в гостиничном бизнесе.
6. Система управления гостиничным предприятием с присутствием иностранного менеджмента
7. Преимущества и недостатки линейной организационной системы управления отеля.

Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг

1. Характеристика и особенности функционирования основных служб гостиницы.
2. Специфика работы службы управления номерным фондом
3. Служба организации питания и ее особенности в гостиничном бизнесе
4. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.

5. Система защиты физической безопасности клиентов и персонала в гостиницах.

6. Меры соблюдения и защиты коммерческой тайны в гостинице

7. Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность службы безопасности в гостинице

8. Характеристика и классификация услуг гостеприимства

Вопросы к экзамену по разделам (темам) учебной дисциплины

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) |
|--|---|
| Раздел 1. Специфика гостиничного дела | |
| Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства | |
| 1. | История индустрии гостеприимства |
| 2. | Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса |
| 3. | Современный этап развития гостиничной индустрии |
| 4. | Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России |
| 5. | Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом |
| Тема 1.2. Классификация средств размещения | |
| 6. | Система классификации средств размещения, принятых в разных странах |
| 7 | .Требования к качеству гостиничных услуг согласно европейской системы |
| 8 | Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО |
| 9 | Виды туристских гостиниц |
| 10 | Типы гостиничных предприятий |
| 11 | Таймшерная индустрия в системе гостиничного бизнеса |
| 12 | Международные и российские гостиничные цепи |
| 13 | Малые отели как предприятия малого гостиничного бизнеса |
| Тема 1.3. Гостиница как технологическая система | |
| 14. | Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве |
| 15 | Структура управления гостиницей: элементы и уровни |
| 16 | Современные формы и технологии управления ГП |
| 17 | Службы гостиницы и их характеристики |
| 18 | Оценка эффективности работы гостиничного комплекса |
| 19 | Франшизные цепи и их значение в организации гостиничного дела |
| Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг | |
| 20 | Служба управления номерным фондом |
| 21 | Служба организации питания |
| 22 | Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического |

| | |
|----|---|
| | цикла обслуживания гостей |
| 23 | Система безопасности гостиницы |
| 24 | Основные услуги гостиничного предприятия и их структура |
| | Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма |
| | Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг |
| 25 | Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы |
| 26 | Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице |
| 27 | Анимационная технология в гостиничном сервисе |
| 28 | Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничном комплексе |
| 29 | Бизнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства |
| 30 | Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц |
| 31 | Дополнительные услуги гостиничного предприятия и их структура |
| | Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия |
| 32 | Содержание эксплуатационной программы гостиничного хозяйства |
| 33 | Планирование эксплуатационной программы ГП |
| 34 | Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда |
| 35 | Планирование издержек ГП |
| 36 | Планирование финансовых результатов ГП |
| | Тема 2.3 Ценообразование в гостиничном бизнесе |
| 37 | Роль цены в экономике гостиничного предприятия |
| 38 | Особенности формирования цены на услуги гостиничного предприятия |
| 39 | Порядок определения цены по системе «директ-костинг» |
| 40 | Стратегия ценообразования «низких цен», «высоких цен», «тарифных планов» |
| 41 | Особенности формирования тарифной политики отеля |
| 42 | Структура стоимости услуг гостиничного предприятия |
| 43 | Ценовая стратегия гостиничных предприятий |
| 44 | Мировой опыт формирования специальных тарифов на номера |
| | Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей |
| 45 | Классификация методов и стилей управления гостиницей |
| 46 | Характеристика методов управления гостиницей |
| 47 | Социально- психологические методы управления гостиницей |
| 48 | Стиль управления гостиницей |
| 49 | Основные показатели оценки эффективности функционирования и управления гостиничным предприятием |

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Туризм и гостиничная деятельность

Кафедра туризма _____

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности»

Курс 3 **Семестр** 6 **Форма обучения** _____ очная _____

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Характеристика методов управления гостиницей
2. Планирование эксплуатационной программы гостиничного предприятия
3. Материально-техническая база гостиничного предприятия

Экзаменатор: _____ В.Г.Шепилова

Утверждено на заседании кафедры «19» 04 _____ 2023 ____ г.
(протокол № 9 от «19» 04 _____ 20 23 ____ г.)

Зав. кафедрой: _____ В.Г.Шепилова _____