

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.04 Организация гостиничной деятельности
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.04 «Организация гостиничной деятельности» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	34
7. Методические материалы по освоению дисциплины	39
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	40
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	41

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.04 «Организация гостиничной деятельности» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК-1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1.1	Проводит встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (т. 1.3)	ПК-1.1. 3-3. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций ПК-1.1. У-1. Умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
			ПК-1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (т. 1.3)	ПК-1.2. 3-2. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения ПК-1.2. У-1. Умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ПК-2	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1	Оценивает и планирует потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале (т. 2.2)	ПК-2.1. 3-2. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения ПК-2.1. 3-6. Знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах ПК-2.1. У-1. Умеет использовать стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
			ПК-2.2	Планирует текущую деятельность департаментов (служб,	ПК-2.2. 3-2. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
				отделов) гостиничного комплекса (т. 2.2)	ПК-2.2. 3-3. Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных ПК-2.2. У-2. Умеет осуществлять планирование и организацию текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
			ПК-2.3	Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (т. 2.2)	ПК-2.3. 3-6. Знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах
			ПК-2.4	Координирует и контролирует деятельность департаментов (служб, отделов) (т.2.4)	ПК-2.4. 3-6. Знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 5 з.е., 180 академических часов

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 32 часа лекций;
- 32 часа практических занятий;
- 74 часа самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов самостоятельная работа в период написания курсовой работы;
- 13 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену

Дисциплина Б1.В.01.04 «Организация гостиничной деятельности» изучается в 6 семестре

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И СПЕЦИФИКА ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ															
Тема 1.1	Эволюция индустрии гостеприимства	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Классификация средств размещения	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Формы и технологии управления: взаимодействие с потребителями и партнёрами гостиничного комплекса	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. ЭКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ															
Тема 2.1	Организация и технологии предоставления основных услуг гостиничного комплекса	18	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Организация и технологии предоставления дополнительных услуг гостиничного комплекса	18	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Разработка эксплуатационной программы текущей деятельности гостиничного комплекса	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации						
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 2.4	Ценообразование в гостиничном бизнесе	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.5	Стили управления, методы координации и контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		42	0	0	0	0	0	0	2	13	0	9	18	0	экзамен
Итого		180	32	0	0	32	0	0	2	13	0	9	18	74	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы и специфика гостиничной деятельности

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства. ПК-1.1, ПК-1.2.
История индустрии гостеприимства. Этапы исторического развития гостиничной индустрии. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Современный этап развития гостиничной индустрии.

Тема 1.2. Классификация средств размещения. ПК-1.1, ПК-1.2.
Классификации средств размещения, принятые в разных странах. Европейская система качества гостиничных услуг. Стандартная классификация средств размещения туристов ВТО. Виды туристских гостиниц

Тема 1.3. Формы и технологии управления: взаимодействие с потребителями и партнёрами гостиничного комплекса. ПК-1.1, ПК-1.2.
Методы проведения переговоров и разрешения проблемных ситуаций в гостиничном бизнесе. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления гостиничным комплексом.

Раздел 2. Экономика и технологии гостиничной деятельности

Тема 2.1. Организация и технологии предоставления основных услуг гостиничного комплекса. ПК-2.1, ПК-2.2., ПК-2.3. Приём и размещение гостей. Технологии службы обслуживания. Служба эксплуатации номерного фонда. Сервисы службы питания гостей. Обеспечение безопасности клиентов гостиницы.

Тема 2.2. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг гостиничного комплекса. ПК-2.1, ПК-2.2., ПК-2.3. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы. Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице. Анимационная технология

в гостиничном сервисе. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничном комплексе. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.

Тема 2.3. Разработка эксплуатационной программы текущей деятельности гостиничного комплекса. ПК-2.1, ПК-2.2., ПК-2.3. Содержание эксплуатационной программы гостиничного комплекса. Формирование бизнес-процессов эксплуатационной программы гостиничного комплекса. Планирование и оценка финансовых результатов гостиничного комплекса. Планирование и оценка потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек гостиничного комплекса

Тема 2.4. Ценообразование и тарифная политика в гостиничном бизнесе. ПК-2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Формирование тарифной политики гостиничного комплекса. Схемы взаимодействия между туроператорами и гостиницами

Тема 2.5. Стили управления, методы координации и контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. ПК-2.4. Понятие и классификация методов и стилей управления. Характеристика методов управления. Методы координации и контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. Основные стили управления в гостиничном комплексе

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.04 «Организация гостиничной деятельности» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд

оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.04 «Организация гостиничной деятельности» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

Раздел 1. Теоретические основы и специфика гостиничной деятельности

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства. ПК-1.1, ПК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Опишите развитие средств размещения в римской империи и средневековье.
2. Расскажите появились отели и рестораны, когда и какие технические нововведения оснащения номера и персонала появились в США и Европе?
3. Кратко охарактеризуйте этапы исторического развития гостиничной индустрии.
4. Перечислите наиболее выдающихся организаторов гостиничного бизнеса и их заслуги.
5. Охарактеризуйте основные черты современного этапа развития гостиничной индустрии.
6. Дайте краткую характеристику гостиничных рынков регионов мира.

Темы докладов

1. Исторические вехи развития гостиничного бизнеса.
2. Жизнь и деятельность «Короля отельеров» – Цезаря Ритца.
3. Особенности современного этапа развития гостиничной индустрии.

Типовое ситуационное задание

Вы – историк-консультант туристического агентства «Время путешествий». Компания планирует запустить серию тематических туров «По следам гостеприимства: от караван-сарая до пятизвёздочных отелей». Ваша задача — подготовить аналитический отчёт и предложения для тура, который наглядно покажет эволюцию индустрии гостеприимства.

Задание.

Заполните таблицу «Этапы эволюции индустрии гостеприимства», используя следующие столбцы: этап (с указанием периода); географическое

распространение (страны/регионы); типы предприятий гостеприимства; ключевые особенности сервиса и инфраструктуры; социально-экономические факторы, повлиявшие на развитие.

Выберите 3 этапа из заполненной таблицы. Для каждого этапа:

придумайте название тематического тура;

опишите 1-2 локации (реальные или реконструированные), которые можно посетить в рамках тура (например, сохранившийся караван-сарай в Турции, историческая гостиница в Лондоне XVIII века);

перечислите 2-3 интерактивных элемента программы (мастер-класс, реконструкция быта, дегустация блюд эпохи и т. д.).

Сравните уровень сервиса для одного и того же типа услуги (например, размещение и питание) на двух выбранных этапах (древний период vs. XIX век или Средневековье VS. современный этап). Оформите в виде таблицы с колонками:

параметр сравнения (чистота, приватность, питание, безопасность, дополнительные услуги);

описание на раннем этапе;

описание на позднем этапе;

фактор, повлиявший на изменение.

Напишите краткий прогноз: какие тенденции в индустрии гостеприимства, зародившиеся в прошлом, будут актуальны в ближайшие 10-15 лет? Приведите 2-3 примера исторических параллелей (например, персонализация услуг как развитие традиции индивидуального приёма у знати).

Тема 1.2. Классификация средств размещения. ПК-1.1, ПК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Какое значение имеет классификация гостиниц для их деятельности?
2. Расскажите о современных подходах к сертификации гостиниц.
3. Назовите основные классификационные типы гостиничных средств.
4. Какие существуют типы гостиничных предприятий?
5. Перечислите основные виды туристских гостиниц.

6. Какие средства размещения относятся к специализированным?

Приведите примеры.

Темы докладов

1. Системы классификаций средств размещения, принятые в разных странах.

2. Характеристика европейской системы качества гостиничных услуг

3. Стандартная классификация Всемирной туристической организации средств размещения туристов

Типовое ситуационное задание

Туристическая группа из 10 человек (две семьи с детьми) планирует провести выходные за городом. Они ищут подходящее средство размещения и рассматривают три варианта

1. Мини-отель «Уют» (3 звезды): расположен в пригороде, 20 номеров (стандарты и полулюксы), есть кафе, детская площадка, парковка.

2. База отдыха «Лесное озеро»: комплекс деревянных коттеджей на берегу озера, каждый коттедж рассчитан на 4–6 человек, есть мангальные зоны, прокат лодок, баня.

3. Хостел «Ветер странствий»: 5 общих номеров по 6 спальным мест в каждом, общая кухня, зона отдыха, Wi-Fi.

Задание

1. Классифицируйте каждое из перечисленных средств размещения по нескольким критериям (не менее трёх для каждого объекта). Используйте общепринятые системы классификации (звёздность, тип, назначение, вместимость и т.д.).

2. Определите, какой вариант наиболее подходит для данной группы туристов. Обоснуйте выбор, указав не менее трёх аргументов с опорой на классификационные характеристики.

3. Для выбранного средства размещения предложите 2-3 дополнительных услуги, которые повысят привлекательность объекта для семей с детьми. Кратко объясните, почему именно эти услуги будут востребованы.

Тема 1.3. Формы и технологии управления: взаимодействие с потребителями и партнёрами гостиничного комплекса. ПК-1.1, ПК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Охарактеризуйте существующие методы ведения переговоров
2. Кратко опишите методы разрешения конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе
3. Охарактеризуйте связи в линейной и функциональной организационной структуре, а также структуре мини-отеля.
4. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства?
5. Какие работы выполняет привлеченная профессиональная управляющая компания?
6. Охарактеризуйте отношение между франчайзером и франчайзи в процессе работы отеля под торговой маркой

Темы докладов

1. Характеристика основных методов ведения переговоров с партнёрами и поставщиками в гостиничном бизнесе
2. Особенности преодоления конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе
3. Характеристика структуры управления гостиничным комплексом: традиционные и современные формы.

Типовое ситуационное задание

Вы – управляющий пятизвёздочного гостиничного комплекса «Морская звезда», расположенного на побережье. Комплекс включает: отель на 200 номеров разных категорий; СПА-центр; три ресторана; конференц-зал; детский клуб. Проблемы с загрузкой: за последние 3 месяца загрузка упала на 15 % из-за усиления конкуренции. Жалобы гостей: участились жалобы на долгое ожидание при заселении; несоответствие номеров ожиданиям (недостаток информации на сайте); плохой сервис в ресторане. Партнёрские отношения: крупный туроператор «Travel» угрожает перейти к конкурентам из-за задержки отчётов по бронированиям, корпоративный клиент – компания «ТехноПром» –

недовольна отсутствием персонального менеджера и сложностью согласования дат для бизнес-мероприятий.

Задания

1. Анализ и выбор формы управления. Определите оптимальную организационную структуру управления для «Морской звезды» с учётом масштаба и разнообразия услуг. Обоснуйте выбор (3- предложения). Предложите 2-3 изменения в распределении обязанностей между отделами для повышения оперативности решения проблем гостей.

2. Взаимодействие с потребителями. Предложите комплекс мер для: улучшения качества обслуживания при заселении (максимум 5 шагов); повышения прозрачности информации о номерах (как и где донести до гостя точные характеристики номера до бронирования); реагирования на жалобы в ресторане (алгоритм действий персонала и управляющего).

3. Взаимодействие с партнёрами. Для каждого партнёра разработайте план действий. Для туроператора «Travel»: как наладить своевременную отчётность; какие дополнительные условия предложить для сохранения сотрудничества. Для корпоративного клиента «ТехноПром»: введение должности персонального менеджера - опишите его обязанности; предложение по упрощению процесса бронирования конференц-зала.

4. Оценка эффективности. Какие КРІ (ключевые показатели эффективности) вы будете отслеживать для оценки успеха внедрённых мер (минимум 3 показателя для каждой группы: загрузка, удовлетворённость гостей, партнёрские отношения)? Как часто и в какой форме будете предоставлять отчёты партнёрам и руководству?

Раздел 2. Экономика и технологии гостиничной деятельности

Тема 2.1. Организация и технологии предоставления основных услуг гостиничного комплекса. ПК-2.1, ПК-2.2., ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Опишите основные функции службы приема и размещения гостиничного комплекса.

2. Охарактеризуйте основные обязанности персонала службы обслуживания.

3. Опишите основные функции службы эксплуатации номерного фонда.

4. Организация и технологии службы питания гостей.

5. Охарактеризуйте основные виды завтраков и методов обслуживания питания гостей

6. Каков порядок обеспечения безопасности клиентов гостиницы.

Темы докладов

1. Современные системы бронирования гостиничных номеров

2. Функции службы приема и размещения гостиничного комплекса

3. Кадровый состав и обязанности работников служб эксплуатации номерного фонда и обслуживания гостиничного комплекса

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер по качеству отеля «Солнечный берег» (150 номеров, 4 звезды), расположенного на курорте. Отель ориентирован на семейный отдых и принимает гостей круглый год. В отеле в последнее время возникли проблемы. Задержки в обслуживании: долгое ожидание при заселении в высокий сезон (более 30 минут); задержки в предоставлении услуги room-service (более 45 минут). Качество уборки: недостаточная тщательность уборки номеров; жалобы на неполное пополнение расходников (полотенца, шампуни, вода); нерегулярность уборки по запросу гостей. Инфраструктура: очереди у бассейна и на пляже из-за нехватки шезлонгов; отсутствие четкой системы бронирования зон отдыха. Взаимодействие с гостями: недостаток информации о развлекательных мероприятиях отеля; сложности с бронированием дополнительных услуг (СПА, экскурсии) через ресепшен.

Задания.

1. Оптимизация процесса заселения. Разработайте алгоритм быстрой регистрации для высокого сезона (5–7 шагов). Предложите 2–3 способа информирования гостей о правилах и услугах отеля до заезда.

2. Улучшение качества уборки номеров. Создайте стандарт уборки номеров (время, этапы, контроль качества). Разработайте систему контроля

пополнения расходников в номерах. Предложите график уборки с учётом пожеланий гостей и сезонной загрузки.

3. Организация инфраструктуры и дополнительных услуг. Разработайте систему бронирования зон отдыха у бассейна и на пляже (правила, способы бронирования). Создайте план информирования гостей о развлекательных мероприятиях и дополнительных услугах. Предложите способы упрощения бронирования СПА и экскурсий.

4. Обучение и мотивация персонала. Составьте план тренинга для горничных (темы, длительность, формат). Разработайте систему мотивации для сотрудников службы приёма и размещения за высокое качество обслуживания.

Тема 2.2. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг гостиничного комплекса. ПК-2.1, ПК-2.2., ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Какие услуги в гостинице относятся к дополнительным, какие из них могут быть платными и бесплатными??

2. В чем особенности гостиничной анимации и какими качествами должен обладать аниматор?

3. Охарактеризуйте сущность понятия «спортивно-оздоровительный сервис» и раскройте, в чем заключается специфика спортивно-оздоровительных услуг.

4. Каковы основные тенденции развития велнес-индустрии в России?

5. Чем обусловлено появление в сфере спортивно-оздоровительного сервиса нового предложения – велнес-технологий?

6. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?

Темы докладов

1. Место и значение дополнительных услуг в структуре услуг гостиничного комплекса.

2. Традиционные и современные модели анимационного сервиса в гостиничном комплексе.

3. Понятие и характерные особенности спортивно-оздоровительного сервиса в гостиничном комплексе.

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер по дополнительным услугам отеля «Горизонт» (200 номеров, категория 4 звезды), расположенного в курортной зоне. Отель ориентирован на семейный отдых и активный туризм. Проблемы: Низкий спрос на дополнительные услуги: гости редко пользуются СПА-центром и фитнес-залом; экскурсии бронируют менее 20 % гостей; слабо развиты детские развлечения. Организационные сложности: нет единой системы бронирования дополнительных услуг; персонал не мотивирован продвигать услуги; слабая информированность гостей о доступных опциях. Качество услуг: устаревшее оборудование в фитнес-зале; ограниченный выбор СПА-процедур; нехватка аниматоров для детских программ. Ценообразование: цены не дифференцированы по сезонам; отсутствуют пакетные предложения; нет скидок для постоянных гостей.

Задания.

1. Анализ текущего состояния. Проведите аудит существующих дополнительных услуг (перечислите все, оцените спрос и рентабельность). Выявите основные причины низкого спроса на каждую услугу.

2. Разработка новых предложений. Создайте 3–4 новых пакетных предложения для разных категорий гостей (семьи, молодёжь, пожилые пары). Предложите 2-3 идеи тематических мероприятий на территории отеля (1 раз в неделю). Разработайте концепцию детской развлекательной программы (возрастные группы, расписание, персонал).

3. Оптимизация системы предоставления услуг. Предложите способ централизации бронирования всех дополнительных услуг. Разработайте систему информирования гостей о дополнительных услугах (каналы, частота, содержание). Создайте стандарты обслуживания для каждой дополнительной услуги (время оказания, квалификация персонала, стандарты чистоты и безопасности).

4. Мотивация персонала и ценовая политика. Разработайте систему мотивации для сотрудников, продвигающих дополнительные услуги. Предложите сезонную шкалу цен для основных дополнительных услуг. Создайте программу лояльности для постоянных гостей (скидки, бонусы, привилегии).

5. Внедрение и контроль. Составьте план внедрения новых услуг и изменений на 3 месяца (помесячно). Опишите механизм сбора обратной связи от гостей по качеству дополнительных услуг. Предложите формат еженедельного совещания для координации работы отделов, предоставляющих дополнительные услуги.

Тема 2.3. Разработка эксплуатационной программы текущей деятельности гостиничного комплекса. ПК-2.1, ПК-2.2., ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Раскройте сущность и содержание эксплуатационной программы текущей деятельности гостиничного комплекса.

2. Что является исходной базой для разработки эксплуатационной программы гостиничного комплекса?

3. Какими показателями характеризуется эксплуатационная программа гостиницы?

4. В чем сущность тарифного плана гостиничного комплекса?

5. Как осуществляется планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда?

6. Что такое тарифный план дополнительных услуг гостиничного предприятия?

Темы докладов

1. Понятие и основные показатели эксплуатационной программы гостиничного комплекса.

2. Показатели, характеризующие результативность бизнес-процессов гостиничного комплекса.

3. Характеристика этапов планирования потребности в персонале гостиничного комплекса и средствах на оплату труда.

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер по эксплуатации номерного фонда гостиницы категории 4 звезды. Гостиница расположена в крупном туристическом городе и работает круглый год. Номерной фонд включает: 50 стандартных номеров (1 место); 30 номеров категории «Комфорт» (2 места); 20 люксов (2 места, с возможностью дополнительной раскладушки – до 3 гостей).

На предстоящий год перед вами стоит задача сформировать эксплуатационную программу гостиницы. В прошлом году показатели были следующими:

коэффициент загрузки – 0,75;

средняя продолжительность проживания – 3 дня;

максимальная пропускная способность – 29 200 место-суток;

фактическое количество предоставленных место-суток – 21 900;

средняя цена за место в сутки – 4 500 руб.

В предстоящем сезоне ожидается рост туристического потока на 15 % благодаря проведению крупного фестиваля в городе. Также с 1 июня планируется ремонт части коридоров и холлов, что сократит доступность 10 стандартных номеров на 30 дней.

Задание

1. Рассчитайте единовременную вместимость гостиницы.
2. Определите максимальную пропускную способность на планируемый год с учётом планируемого ремонта.
3. Прогнозируйте коэффициент загрузки на предстоящий год с учётом роста туристического потока и ремонтных работ. Обоснуйте прогноз.
4. Рассчитайте планируемое количество предоставленных место-суток.
5. Оцените планируемую выручку от эксплуатации номерного фонда на год.
6. Предложите 2-3 мероприятия для повышения коэффициента загрузки в низкий сезон. Кратко обоснуйте их эффективность.

Тема 2.4. Ценообразование и тарифная политика в гостиничном бизнесе. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Раскройте, в чем заключается специфика ценообразования в гостиничном бизнесе.
2. Кратко охарактеризуйте методы ценообразования «высоких цен» и «низких цен».
3. Опишите основные группы тарифов, существующие в международной гостиничной практике.
4. В чем заключается сущность метода «тарифных планов»?
5. Охарактеризуйте виды тарифов экономического плана.
6. Какие существуют схемы взаимодействия между туроператорами и гостиницами?

Темы докладов

1. Характеристика основных методов ценообразования в гостиничном бизнесе.
2. Факторы, влияющие на изменение спроса на услуги размещения.
3. Стратегия формирования тарифной политики гостиничного комплекса.

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер-экономист отеля «Морской бриз», который расположен на побережье и имеет 50 номеров: 30 двухместных номеров; 20 одноместных номеров. Имеются следующие исходные данные:

постоянные затраты отеля за месяц – 600 000 руб.;

переменные затраты на один номер в месяц – 4 000 руб.;

норма загрузки отеля – 70 %;

доля двухместных номеров в загрузке – 60 %;

доля одноместных номеров в загрузке – 40 %;

запланированная норма прибыли – 25 %.

Задание: рассчитать цену за ночь для одноместного и двухместного номера, обеспечивающую покрытие затрат и получение запланированной прибыли.

Тема 2.5. Стили управления, методы координации и контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. ПК-2.4.

Вопросы для опроса

1. Назовите и охарактеризуйте основные элементы эффективного управления.
2. Как вы понимаете методы управления? В чем их отличие от стилей управления?
3. В чем суть работы сотрудников в области экономического управления гостиницей?
4. В чем отличие организационно-административных методов от экономических?
5. Как воздействуют организационно-административные методы на структуру управления и процесс управления?
6. В чем суть социально-психологических методов управления?

Темы докладов

1. Принципы построения эффективной системы контроллинга в гостиничном комплексе.
2. Коммуникационные каналы в координации работы служб отеля: от совещаний до корпоративных порталов.
3. Виды контроля в гостиничном бизнесе: предварительный, текущий, заключительный – особенности применения.

Типовое ситуационное задание

Гостиничный комплекс «Морской бриз» (4 звезды, 150 номеров) столкнулся с проблемами в работе из-за слабой координации между департаментами. Имеют место жалобы гостей: задержки заселения из-за несогласованности между службой приёма и размещения (СПиР) и хозяйственной службой (уборка номеров). Существует проблема дублирования задач: служба маркетинга запустила акцию «Поздний выезд со скидкой 20 %», но СПиР не была проинформирована – возникли конфликты с гостями. Также в отеле низкая загрузка: в низкий сезон загрузка отеля составляет 35 %, хотя

конкуренты держат 50 %. Есть ошибки в отчётности: финансовая служба получает некорректные данные о доходах от службы питания. Разработайте программу внедрения системы методов координации и контроля для устранения проблем.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
100	40	20	20	20

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не

умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся 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; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, 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.

Оценка «6-4 балла» ставится, 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.

Оценка «3-1 балла» ставится, 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.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Какой фактор в Древнем периоде стал ключевым стимулом для развития предприятий гостеприимства?

- а) рост городского населения;
- б) развитие торговли и путешествий;
- в) распространение религиозных паломничеств;
- г) развитие сельского хозяйства.

2. Установите соответствие между историческим периодом и характерными для него особенностями развития индустрии гостеприимства. К

б) гарантированная загрузка отеля на 100 %;

в) использование известного бренда и стандартизированных бизнес-процессов;

г) отсутствие необходимости инвестировать в маркетинг.

6. Установите последовательность действий службы бронирования при обработке заявки от туроператора на групповое размещение.

1. Подтверждение бронирования и отправка подтверждения туроператору.

2. Внесение данных в систему бронирования (PMS) и резервирование номеров.

3. Проверка доступности номеров на запрашиваемые даты.

4. Получение заявки от туроператора (по электронной почте, через GDS или напрямую).

5. Согласование специальных условий (скидки, тип питания, ранний заезд/поздний выезд).

6. Формирование счёта на предоплату и отправка его туроператору.

7. Контроль поступления предоплаты и актуализация статуса бронирования.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Какая услуга относится к основным гостиничным услугам?

а) организация экскурсий;

в) услуги SPA-салона;

б) проживание в номере;

г) прокат спортивного инвентаря.

2. Что представляет собой эксплуатационная программа гостиничного комплекса?

а) перечень всех сотрудников гостиницы и их должностных обязанностей;

б) объём услуг, предоставляемых гостиницей в натуральном и стоимостном выражении;

в) план маркетинговых мероприятий на год;

г) график проведения ремонтных работ в отеле.

3. Установите соответствие между видом дополнительной услуги гостиничного комплекса и технологией её организации. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид дополнительной услуги	Технология организации услуги
1. Room-service (обслуживание в номерах)	А. Организация стойки консьержа, база данных партнёров (экскурсионные бюро, рестораны, театры), онлайн-бронирование билетов и экскурсий через CRM-систему
2. SPA-услуги (массаж, сауны, бассейны)	Б. Мобильное приложение для заказа блюд, интеграция с POS-системой ресторана, служба доставки с термоконтейнерами, стандартизированные тайминги подачи
3. Организация конференций и банкетов	В. Отдельный SPA-комплекс с зонированием (влажная/сухая зона), лицензированные специалисты, система бронирования процедур, учёт расходных материалов
4. Экскурсионное обслуживание и трансфер	Г. Конференц-залы с мультимедийным оборудованием, кейтеринговые услуги, координатор мероприятий, пакетные предложения для корпоративных клиентов
5. Бизнес-услуги (ксерокс, факс, интернет)	Д. Приёмка белья с маркировкой, специализированное оборудование, график обработки, система уведомлений гостя о готовности
6. Услуги прачечной и химчистки	Е. Коворкинг-зона или бизнес-центр с оргтехникой, Wi-Fi, услуги секретаря-референта, онлайн-оплата через PMS

4. Какой показатель рассчитывается как произведение единовременной вместимости на количество календарных суток в году?

- а) коэффициент загрузки;
- б) коэффициент использования номерного фонда;
- в) максимальная пропускная способность;
- г) фактическая выручка от эксплуатации номеров.

5. Установите соответствие между методом ценообразования/типом тарифа и его характеристикой. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Метод ценообразования / тип тарифа	Характеристика
1. Метод «издержки плюс»	А. Цены устанавливаются ниже среднерыночных для привлечения клиентов и увеличения загрузки в низкий сезон
2. Динамическое ценообразование	Б. Фиксированная цена на номер с включением завтрака; распространённый вариант в европейских отелях
3. Стратегия проникновения на рынок	В. Специальный сниженный тариф для компаний, регулярно размещающих своих сотрудников; обычно предполагает долгосрочное соглашение
4. Стратегия «снятия сливок»	Г. Цены варьируются в зависимости от загрузки, спроса, сезона, дня недели и других факторов; используются алгоритмы прогнозирования
5. Тариф ВВ (Bed & Breakfast)	Д. Установление высоких цен на начальном этапе для максимизации прибыли от клиентов, готовых платить больше; затем постепенное снижение цены
6. Корпоративный тариф	Е. Цена формируется как сумма издержек на обслуживание номера и фиксированной наценки (прибыли)

6. Какой метод координации деятельности департаментов предполагает установление чётких правил, процедур и инструкций для всех сотрудников?

- а) взаимное согласование;
- б) прямой контроль;
- в) стандартизация рабочих процессов;
- г) стандартизация навыков.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

Пример типовых экзаменационных заданий

Задание 1. Какие средства размещения относятся к специализированным?

Приведите примеры.

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Какое средство размещения ориентировано на бюджетных путешественников и предлагает размещение в общих спальнях с общими санузлами и кухнями?

- а) бутик-отель;
- в) курортный отель;

- б) хостел; г) апарт-отель.

2. Что из перечисленного является ключевым преимуществом франчайзинга для владельца отеля?

- а) полное освобождение от всех управленческих обязанностей;
б) гарантированная загрузка отеля на 100 %;
в) использование известного бренда и стандартизированных бизнес-процессов;
г) отсутствие необходимости инвестировать в маркетинг.

3. Какая услуга относится к основным гостиничным услугам?

- а) организация экскурсий; в) услуги SPA-салона;
б) проживание в номере; г) прокат спортивного инвентаря.

4. Что представляет собой эксплуатационная программа гостиничного комплекса?

- а) перечень всех сотрудников гостиницы и их должностных обязанностей;
б) объём услуг, предоставляемых гостиницей в натуральном и стоимостном выражении;
в) план маркетинговых мероприятий на год;
г) график проведения ремонтных работ в отеле.

5. Какой показатель рассчитывается как произведение единовременной вместимости на количество календарных суток в году?

- а) коэффициент загрузки;
б) коэффициент использования номерного фонда;
в) максимальная пропускная способность;
г) фактическая выручка от эксплуатации номеров.

Задание 3. В отеле «Гранд Палас» (5 звёзд, 200 номеров) сменился генеральный менеджер. Предыдущий руководитель придерживался демократического стиля управления: активно привлекал сотрудников к принятию решений, делегировал полномочия, поощрял инициативу. Благодаря этому в коллективе сложилась творческая атмосфера, но иногда возникали задержки в принятии решений.

Новый генеральный менеджер, Алексей Викторович, пришёл из сети бюджетных отелей, где использовался авторитарный стиль управления. Он сразу ввёл следующие изменения: все решения принимаются только им; сотрудники получают чёткие инструкции без права обсуждения; введена строгая система штрафов за нарушения; сокращены совещания, вместо них – письменные распоряжения. Последствия через 2 месяца: резко снизилось количество инициатив от персонала; выросла текучесть кадров (уволнились 3 ключевых менеджера); гости начали жаловаться на формальное отношение персонала; показатели загрузки отеля снизились на 15 %. Руководство сети отелей обеспокоено ситуацией и просит вас, как консультанта по управлению, проанализировать проблему и предложить решение.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «30-25 баллов» 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 «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. – 432 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-00091-514-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. – 400 с. – ISBN 978-5-9776-0176-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2099068> (дата обращения: 06.02.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014060-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2110068> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 136 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014473-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2171481> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 400 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0945-4. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2019771> (дата обращения: 22.04.2026). — Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. — Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. — Москва, 2026. — Загл. с титул. экрана. — URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. — Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. — Донецк, 2026. — Загл. с титул. экрана. — URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные аудитории для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».