

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 03.06.2025 18:48:40
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

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

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Туризма

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16

"Организация гостиничной деятельности"

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

8 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2023

Донецк
2023

Составитель(и):

канд. экон. наук, зав.каф.-доцент

В.Г. Шепилова

канд. экон. наук, доцент

А.С. Гусак

Рецензент(ы):

д-р экон. наук, доцент

Л.А.Овчаренко

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Организация гостиничной деятельности" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма
Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – дать основы знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1) приобрести комплекс знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- 2) дать студентам теоретические знания по организации технологических процессов на предприятиях в гостиничной индустрии;
- 3) сформировать комплекс знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- 4) приобрести навыки по организации технологических процессов на предприятии в индустрии гостеприимства;
- 5) овладеть навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания;
- 6) подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- 7) обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в профессионалах соответствующей квалификации

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

1.3.1. Дисциплина "Организация гостиничной деятельности" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Организация деятельности предприятий туристской индустрии

Организация экскурсионной деятельности

Основы туризоведения

1.3.2. Дисциплина "Организация гостиничной деятельности" выступает опорой для следующих элементов:

Преддипломная практика

Финансово-экономическая деятельность в туризме и гостиничном деле

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-4.1: Управляет деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе осуществляет оценку материально-технической базы

Знать:

Уровень 1	Особенности управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Особенности управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на достаточном уровне
Уровень 3	Особенности управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на высоком уровне

Уметь:

Уровень 1	Управлять текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Управлять текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на достаточном уровне
Уровень 3	Управлять текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на высоком уровне

Владеть:

Уровень 1	Навыками управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Навыками управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на достаточном уровне
Уровень 3	Навыками управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса на высоком уровне

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-4.2: Формирует программу развития гостиничного предприятия и его структурных

<i>подразделений</i>	
Знать:	
Уровень 1	Особенности формирования круга задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Особенности формирования круга задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на достаточном уровне
Уровень 3	Особенности формирования круга задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на высоком уровне
Уметь:	
Уровень 1	Формировать круг задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Формировать круг задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на достаточном уровне
Уровень 3	Формировать круг задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на высоком уровне
Владеть:	
Уровень 1	Навыками формирования круга задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Навыками формирования круга задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на достаточном уровне
Уровень 3	Навыками формирования круга задач служб, отделов гостиничного комплекса в рамках поставленной цели на высоком уровне

В результате освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" обучающийся

3.1	Знать:
	организационные структуры гостиничных предприятий с учетом масштаба их деятельности, специализации, стратегии управления человеческими ресурсами гостиничных предприятий, полномочия и ответственность менеджеров гостиничного предприятия разных уровней управления
3.2	Уметь:
	распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
	оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование гостиничных предприятий
3.3	Владеть:
	способностью проектировать организационные структуры, планировать и осуществлять мероприятия;
	навыками в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Организация гостиничной деятельности" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Организация гостиничной деятельности" составляет 8 зачётные единицы, 288 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Специфика гостиничного дела						
Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Лек/	5	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Ср/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.2. Классификация средств размещения /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.2. Классификация средств размещения /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.2. Классификация средств размещения /Ср/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Ср/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	

Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Ср/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма						
Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг /Ср/	5	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Лек/	5	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Сем зан/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Ср/	5	12		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Конс/	5	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	

Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Ср/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей /Лек/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей /Сем зан/	5	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей /Ср/	5	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 3. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов						
Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Сем зан/	6	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Ср/	6	5		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Сем зан/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Ср/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Лек/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	

Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Сем зан/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Ср/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов						
Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Лек/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Сем зан/	6	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Ср/	6	7		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Конс/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование /Лек/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование /Сем зан/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование /Ср/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Лек/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Сем зан/	6	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	

Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Ср/	6	5		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	
---	---	---	--	-------------------------------	---	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Быстров, С. А.	Организация гостиничного дела : учебное пособие (432)	Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025
Л1.2	Ушаков, Р. Н.	Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие (136)	Москва : ИНФРА-М, 2021
Л1.3	Васильева Е.О., Чердиченко Ю.П., Львова Е.М., Губченко О.С., Клейн Е.Д.	Технология и организация гостиничной деятельности: учебное пособие (95)	СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. С. Гусак	Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л2.2	Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме : Учебное пособие (274)	Минск : РИПО, 2020
Л2.3	Н.С. Морозова, М.М. Морозов	Гостиничное дело : словарь (247)	Москва : ИНФРА-М, 2023
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Электронные презентации используются обучающимися на семинарских занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты, интернет-групп, скайпа, вебинаров.

В процессе изучения дисциплины используется лицензионный пакет программ Microsoft Office и др.

Используются электронные презентации, электронный курс лекций, видео-аудио-материалы.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности

<https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/>

Департамент развития туризма <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/>

База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>

Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru>

База данных Всемирной туристской организации <https://www.unwto.org/tourism-statistics>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Полный перечень вопросов для контроля представлен в ФОС

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. Система классификации средств размещения, принятых в разных странах
6. Требования к качеству гостиничных услуг согласно европейской системы
7. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО
8. Малые отели как предприятия малого гостиничного бизнеса
9. Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве
10. Структура управления гостиницей: элементы и уровни
11. Современные формы и технологии управления ГП
12. Службы гостиницы и их характеристики
13. Оценка эффективности работы гостиничного комплекса
14. Виды туристских гостиниц
15. Типы гостиничных предприятий
16. Таймшерная индустрия в системе гостиничного бизнеса
17. Международные и российские гостиничные цепи
18. Франшизные цепи и их значение в организации гостиничного дела
19. Служба управления номерным фондом
20. Служба организации питания

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

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
11. Специализированные средства размещения.
- 12.. Специфика обслуживания туристов в ротеле.
13. Особенности организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах.
15. Гостиница как технологическая система
16. Франчайзинговые стратегии в гостиничном бизнесе.
17. Службы предоставления основных услуг
18. Нормативно-правовые документами, регулирующие деятельность службы безопасности в гостинице
19. Характеристика и классификация услуг гостеприимства
20. Гостиницы и их роль в развитии туризма

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Организация гостиничной деятельности" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Организация гостиничной деятельности" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет с оценкой, экзамен.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских занятий и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее разрешения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

Лекция – занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в области знаний организации деятельности предприятий туристической индустрии, определяется значение дисциплин для формирования общих и профессиональных компетенций.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Особое место в овладении дисциплины отводится самостоятельной работе студента. Учитывая значительный объем материала дисциплины, помимо аудиторной нагрузки, студенты выполняют некоторые виды работ самостоятельно по указанию преподавателя.

Для студентов очных форм обучения в первую очередь такими видами работ является изучение отдельных вопросов по тематике лекционных занятий. Подобная работа необходима для более полного усвоения материала и возможности решения задач, сдачи промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, выучивания глоссария, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание реферата. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике? Приступая к изучению дисциплины, прежде всего, необходимо ознакомиться с основным нормативно – законодательными актами, регулирующими развитие туристической деятельности. Затем непосредственно приступить к изучению дисциплины с помощью основной научной учебной литературы. В целях углубления материала отдельных вопросов дисциплины рекомендуется воспользоваться электронным каталогом.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра туризма**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине «**Организация гостиничной деятельности**»

Направление подготовки

Профиль

43.03.02 Туризм

«Туризм и гостиничная деятельность»

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения

Разработчики: Доцент, канд. экон. наук Гусак А.С.
Зав. каф., канд.экон. наук В.Г. Шепилова
 должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

туризма

Протокол заседания кафедры от

19.04.2023г.

9

дата

Заведующий кафедрой

В.Г.Шепилова

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	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)	144	144
Аудиторная работа:	72	80
лекционных	36	32
семинарских	36	48
самостоятельная работа	70	35
Контроль		27
Формы промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	экзамен

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

Таблица 2

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ПК-4	Способность управлять деятельностью предприятий сферы гостеприимства	<i>Знать:</i>	
		1. Воспроизведение особенностей управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	ПК-4-1 3-1
		2. Особенности понимания и применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в знакомой ситуации	ПК-4-1 3-2
		3. Особенности применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации	ПК-4-1 3-3
		<i>Уметь:</i>	
		1. Воспроизводить особенности управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	ПК-4-1 У-1
		2. Понимать и применять методы управления деятельностью	ПК-4-1 У-2

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в знакомой ситуации	
		3. Применять основы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы видам туризма в не знакомой ситуации	ПК-4-1 У-3
		Владеть:	
		1. Навыками воспроизведения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	ПК-4-1 1 В-1
		2. Навыками понимания и применения основ управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в знакомой ситуации	ПК-4-1 В-2
		3. Навыками применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в не знакомой ситуации	ПК-4-1 В-3
		Знать:	
		1. Особенности воспроизведения управления	ПК-4-2 3-1

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	
		2. Особенности понимания и применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в знакомой ситуации	ПК-4-2 3-2
		3. Особенности применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации	ПК-4-2 3-3
		Уметь:	
		1. Воспроизводить особенности управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	ПК-4-2 У-1
		2. Понимать и применять формы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в знакомой ситуации	ПК-4-2 У-2
		3. Применять основы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	ПК-4-2 У-3

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		в незнакомой ситуации	
		Владеть	
		1. Навыками воспроизведения организации управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы	ПК-4-2 В-1
		Навыками понимания и применения организации управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в знакомой ситуации	ПК-4-2 В-2
		Навыками применения организации управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы В незнакомой ситуации	ПК-4-2 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. Специфика гостиничного дела				
.	Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства	5	ПК-1-1 У-1.3, З-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3,	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад

			3-1,2 В-1.3	
.	Тема 1.2. Классификация средств размещения	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
.	Тема 1.3. Гостиница как технологическая система	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
	Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад контроль знаний по разделу 1 (тестирование)
Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма				
.	Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
.	Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад

.	Тема 2.3 Ценообразование в гостиничном бизнесе	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
.	Тема 2.4 Методы и стиль управления гостиницей	5	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад контроль знаний по разделу 2 (тестирование)
Раздел 3 .Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов				
.	Тема 3.1. Современные архитектурно- строительные тенденции гостиничных зданий	6	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
0.	Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий	6	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
1.	Тема 3.3. Объемно- планировочное решение гостиниц и туристских комплексов	6	ПК-1-1 У-1.3, 3-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, 3-1,2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад контроль знаний по разделу 2 (тестирование)

			В-1.3	ание)
Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов				
2.	4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы	6	ПК-1-1 У-1.3, З-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, З-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
3.	4.2. Профессиональное технологическое оборудование	6	ПК-1-1 У-1.3, З-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, З-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
4.	4.3 Оформление жилых и общественных помещений гостиниц	6	ПК-1-1 У-1.3, З-1,2 В-1.3 ПК-1-2 У-1.3, З-1,2 В-1.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад контроль знаний по разделу 2 (тестирование)

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.	Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства 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

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

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

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

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

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

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	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 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 _____