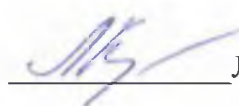


Документ подписан с помощью электронной подписи  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Дмитриевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 06.12.2023 10:48:43  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

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

**Факультет** Стратегического управления и международного  
бизнеса  
**Кафедра** Туризма

**"УТВЕРЖДАЮ"**  
Проректор  
  
Л.Н. Костина  
27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.16** **"Организация гостиничной деятельности"**

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  
**Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"**

|   |                        |
|---|------------------------|
| Квалификация                            | <b><i>БАКАЛАВР</i></b> |
| Форма обучения                          | <b><i>очная</i></b>    |
| Общая трудоемкость                      | <b><i>8 ЗЕТ</i></b>    |
| Год начала подготовки по учебному плану | <b><i>2023</i></b>     |

Донецк  
2023

**Составители:**

канд. экон. наук, зав.каф. -доцент

  
В.Г. Шепилова

канд. экон. наук, доцент

  
А.С. Гусак

**Рецензент:**

д-р экон. наук, доцент

  
Д.А. Овчаренко

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

Федеральный государственный образовательный стандарт 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 13.04.2023 № 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.навк. 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.навк. 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

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

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

Знать:

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | Воспроизведение особенностей управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы |
|------------------|---|

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 2</b> | Понимание и применение особенностей управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы в знакомой ситуации |
|------------------|--|

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 3</b> | Применение особенностей управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации |
|------------------|--|

Уметь:

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | Воспроизводить управление текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы |
|------------------|---|

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 2</b> | Понимать и применять особенности управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы в знакомой ситуации |
|------------------|---|

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 3</b> | Применять особенности управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации |
|------------------|--|

Владеть:

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 1</b> | Навыками воспроизведения особенностей управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы |
|------------------|--|

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 2</b> | Навыками понимания и применения особенностей управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы в знакомой ситуации |
|------------------|---|

|  |   |
|--|---|
| <b>Уровень 3</b>   | Навыками применения особенностей управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации |
| <b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>  |   |
| <i>ПК-4.2: Формирует программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений</i> |   |
| Знать:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | Воспроизводит формирование программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений  |
| <b>Уровень 2</b>   | Понимает и применяет программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений в знакомой ситуации  |
| <b>Уровень 3</b>   | Понимает и применяет программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений в незнакомой ситуации  |
| Уметь:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | Воспроизводить формирование программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений   |
| <b>Уровень 2</b>   | Понимать и применять программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений в знакомой ситуации  |
| <b>Уровень 3</b>   | Применять программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений в незнакомой ситуации   |
| Владеть:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | Навыками воспроизведения формирования программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений   |
| <b>Уровень 2</b>   | Навыками понимания и применения программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений в знакомой ситуации   |
| <b>Уровень 3</b>   | Навыками применения программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений в незнакомой ситуации   |

*В результате освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" обучающийся*

|            |   |
|------------|---|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b><br>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 |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b><br>распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия<br>оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование гостиничных предприятий   |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b><br>способностью проектировать организационные структуры, планировать и осуществлять мероприятия;<br>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 |
|---|----------------|-------|------------------|--|------------|------------|
| <b>Раздел 1. Специфика гостиничного дела</b>              |                |       |                  |  |            |            |
| Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Сем зан/     | 5              | 4     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Лек/         | 5              | 4     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Ср/          | 5              | 3     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2. Классификация средств размещения /Лек/          | 5              | 4     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0          |            |
| Тема 1.2. Классификация средств размещения /Сем зан/      | 5              | 4     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0          |            |
| Тема 1.2. Классификация средств размещения /Ср/           | 5              | 7     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0          |            |
| Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Лек/     | 5              | 4     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0          |            |
| Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Сем зан/ | 5              | 4     | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0          |            |
| Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Ср/      | 5              | 10    | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0          |            |
| Тема 1.4. Службы предоставления основных                  | 5              | 4     | ПК-4.1           | Л1.1                                       | 0          |            |

|  |   |    |                  |  |   |  |
|--|---|----|------------------|--|---|--|
| услуг /Лек/  |   |    | ПК-4.2           | Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4               |   |  |
| Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Сем зан/                           | 5 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Ср/                                | 5 | 10 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| <b>Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма</b>                            |   |    |                  |  |   |  |
| Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг /Лек/                         | 5 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 | 0 |  |
| Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг /Сем зан/                     | 5 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 | 0 |  |
| Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг /Ср/                          | 5 | 10 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 | 0 |  |
| Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Лек/     | 5 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 | 0 |  |
| Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Сем зан/ | 5 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э6 | 0 |  |
| Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Ср/      | 5 | 10 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э6 | 0 |  |
| Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Конс/    | 5 | 2  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Лек/                              | 5 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |

|  |   |    |                  |  |   |  |
|--|---|----|------------------|--|---|--|
| Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Сем зан/  | 5 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Ср/   | 5 | 10 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей /Лек/   | 5 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей /Сем зан/   | 5 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей /Ср/  | 5 | 10 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| <b>Раздел 3. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов</b> |   |    |                  |  |   |  |
| Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Лек/     | 6 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Сем зан/ | 6 | 8  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Ср/      | 6 | 3  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Лек/                                   | 6 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Сем зан/                               | 6 | 12 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |
| Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Ср/                                    | 6 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4       | 0 |  |



|  |   |    |                  |  |   |  |
|--|---|----|------------------|--|---|--|
| Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Лек/     | 6 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6    | 0 |  |
| Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Сем зан/ | 6 | 10 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6    | 0 |  |
| Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Ср/      | 6 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 Э5 Э6 | 0 |  |
| <b>Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов</b>          |   |    |                  |  |   |  |
| Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Лек/     | 6 | 8  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4       | 0 |  |
| Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Сем зан/ | 6 | 8  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4       | 0 |  |
| Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Ср/      | 6 | 8  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4       | 0 |  |
| Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Конс/    | 6 | 2  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4             | 0 |  |
| Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование /Лек/                      | 6 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4             | 0 |  |
| Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование /Сем зан/                  | 6 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4             | 0 |  |
| Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование /Ср/                       | 6 | 6  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4             | 0 |  |
| Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Лек/                 | 6 | 4  | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2 Л2.3                    | 0 |  |

|  |   |   |                  |   |   |  |
|--|---|---|------------------|---|---|--|
|  |   |   |                  | Л2.4 Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6                |   |  |
| Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Сем зан/ | 6 | 4 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Ср/      | 6 | 8 | ПК-4.1<br>ПК-4.2 | Л1.1<br>Л1.2Л2.4<br>Л2.5<br>Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 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 видеofilьмов. 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 | Семенова, Л. В.,<br>Корнеевец, В. С.,<br>Драгилева, И. И.,<br>Корионова, В. О. | Организация продаж гостиничного продукта :<br>учебное пособие для СПО (86 с) | Саратов :<br>Профобразование, Ай Пи<br>Эр Медиа, 2019 |
| Л1.2 | Чудновский, А. Д.,<br>Жукова, М. А.  | Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве :<br>учебник (319 с.)           | Москва : КноРус, 2021                                 |

##### 2. Дополнительная литература

|      | Авторы,       | Заглавие  | Издательство, год                   |
|------|---------------|---|-------------------------------------|
| Л2.1 | А. С. Гусак   | Основы туризма и гостиничной деятельности :<br>учебно-методическое пособие для обучающихся 1<br>курса образовательной программы бакалавриата по<br>направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль<br>«Туризм и гостиничная деятельность») очной формы<br>обучения (191 с.) | ГОУ ВПО "ДОНАУИГС",<br>2020         |
| Л2.2 | Гришко, Н. И. | Менеджмент в туризме: учебное пособие (276 с.)  | Минск : Республиканский<br>институт |

|      | Авторы,          | Заглавие  | Издательство, год   |
|------|------------------|---|---|
|      |                  |   | профессионального образования (РИПО), 2020                                  |
| Л2.3 | Дурович, А. П.   | Организация туризма: учебное пособие (296 с.)                 | Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020 |
| Л2.4 | Васильева, Л. А. | PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие (66 с.)            | Саратов : Вузовское образование, 2016                                       |
| Л2.5 | Мальшина, Н. А.  | Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров (252 с.) | Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019                                   |

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

|    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| Э1 | www.russiatourism.ru     | сайт Федерального Агентства по туризму РФ      |
| Э2 | www.tourprom.ru          | туристические новости                          |
| Э3 | www.menu.ru              | рестораны                                      |
| Э4 | www.foodserviceworld.com | информация по ресторанному и гостиничному      |
| Э5 | www.ih-ra.com            | международная ассоциация гостиниц и ресторанов |
| Э6 | www.hospitalitynet.org   | новости европейского гостиничного бизнеса      |

#### 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

Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» <http://vk.com/lib406>; <http://bibliotekad.ucoz.ua/>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 902, учебный корпус 1.

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;  
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 902 учебный корпус 1.

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;  
- демонстрационные плакаты.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационнообразовательную среду организации: читальные залы, учебный корпус 1.

Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "ДОНАУИГС"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся к ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: Intel (R) Xeon (R) GPU E3-1240v5/3,5 GHz, 3,5 GHz

ОЗУ: 32,0 ГБ

Емкость 1,8 ТБ

15 ПК (терминалы) Intel Pentium III 733 MHz / 52

## **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 ПП
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**

Устный опрос по изучаемой теме (собеседование)

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (проводится на семинарских занятиях)

Реферат (на семинарском занятии раскрываются основные аспекты темы реферата объемом не более 5-7 минут)

Доклад, сообщение

Контроль знаний по разделам - (выполняются и оцениваются после изучения раздела на семинарских занятиях)

Научная составляющая

### **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 туристской 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





**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       |
| <b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b> | 144   | 144     |
| <b>Аудиторная работа:</b>                 | 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 | <b><i>Знать:</i></b>  |                 |
|             |  | 1. Воспроизведение особенностей управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы                           | ПК-4-1<br>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<br>3-2   |
|             |  | 3. Особенности применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации           | ПК-4-1<br>3-3   |
|             |  | <b><i>Уметь:</i></b>  |                 |
|             |  | 1. Воспроизводить особенности управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы                             | ПК-4-1<br>У-1   |
|             |  | 2. Понимать и применять методы управления деятельностью   | ПК-4-1<br>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<br>У-3   |
|             |  | <b><i>Владеть:</i></b>   |                 |
|             |  | 1. Навыками воспроизведения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы                                  | ПК-4-1<br>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<br>В-2   |
|             |  | 3. Навыками применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в не знакомой ситуации                | ПК-4-1<br>В-3   |
|             |  | <b><i>Знать:</i></b>   |                 |
|             |  | 1. Особенности воспроизведения управления  | ПК-4-2<br>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<br>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      |
|             |  | <b>Уметь:</b>   |                 |
|             |  | 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   |                 |
|             |  | <b>Владеть</b>  |                 |
|             |  | 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<br>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*               |
|--|--|----------------|--|---|
| <b>Раздел 1. Специфика гостиничного дела</b> |  |                |  |   |
|  | Тема 1.1.<br>Эволюция индустрии гостеприимства   | 5              | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3, | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |

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

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

|   |   |   | В-1.3  | ание)  |
|---|---|---|--|--|
| <b>Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов</b> |   |   |  |  |
| 2.  | 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы | 6 | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3,<br>З-1,2<br><br>В-1.3 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад  |
| 3.  | 4.2. Профессиональное технологическое оборудование                  | 6 | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3,<br>З-1,2<br><br>В-1.3 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад  |
| 4.  | 4.3 Оформление жилых и общественных помещений гостиниц              | 6 | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3     | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад<br>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<br>Раздела/Темы | Вид задания |           |           |           |                  |           |          |          |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|
|                              | ПЗ / СЗ     |           |           |           | Всего<br>за тему | КЗР       | Р (СР)   | ИЗ*      |
|                              | ЛЗ          | УО*       | ТЗ*       | РЗ*       |                  |           |          |          |
| Р.1.Т.1.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         | 4        | 3        |
| Р.1.Т.1.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.1.Т.1.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.1.Т.1.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.2.Т.2.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         |          | 3        |
| Р.2.Т.2.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.2.Т.2.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.2.Т.1.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| <b>Итого:<br/>100б</b>       | <b>8</b>    | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>80</b>        | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>6</b> |

Таблица 2.2

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

| Наименование<br>Раздела/Темы | Вид задания |           |           |           |                  |           |          |          |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|
|                              | ПЗ / СЗ     |           |           |           | Всего<br>за тему | КЗР       | Р (СР)   | ИЗ*      |
|                              | ЛЗ          | УО*       | ТЗ*       | РЗ*       |                  |           |          |          |
| Р.3.Т.3.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         | 4        | 3        |
| Р.3.Т.3.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.3.Т.3.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.3.Т.3.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.4.Т.4.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         |          | 3        |
| Р.4.Т.4.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.4.Т.4.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.4.Т.4.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| <b>Итого:<br/>100б</b>       | <b>8</b>    | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>80</b>        | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>6</b> |

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

\* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

### 2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

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

Критерии оценки.

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

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

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

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

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

### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

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

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

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

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

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

## **2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся**

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

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

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

### **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Раздел 1. Специфика гостиничного дела

#### **Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства**

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

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

2. Знание этнокультурных особенностей гостеприимства позволяет сотрудникам гостиничной индустрии:

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

3. Основы гостеприимства зародились в:

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

3. Кабак как предприятие гостеприимства появился на Руси при:

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

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

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

5. Постоялые двory при ямах это:

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

5. Гостиные двory – это:

- а) постоялые двory при монастырях;
- б) торговые комплексы с местами проживания для иностранных купцов;
- в) питейные заведения;
- г) постоялые двory 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 75м<sup>2</sup>, 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) сьюит;
- 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) exgrated;
- 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 соблюдение и защиты коммерческой тайны в гостинице
7. Нормативно-правовые документами, регулирующие деятельность службы безопасности в гостинице
8. Характеристика и классификация услуг гостеприимства

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

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



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

**Тема 2.2.** Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия

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

**Тема 2.3.**Ценообразование в гостиничном бизнесе

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

**Тема 2.4** Методы и стиль управления гостиницей

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

### 2.3. Рекомендации по оцениванию рефератов

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

## ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

### Раздел 1. Специфика гостиничного дела

#### Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства

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

#### Тема 1.2. Классификация средств размещения

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

#### Тема 1.3. Гостиница как технологическая система

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

#### Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг

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

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

6. Меры соблюдения и защиты коммерческой тайны в гостинице

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

8. Характеристика и классификация услуг гостеприимства

### Вопросы к экзамену по разделам (темам ) учебной дисциплины

| № п/п   | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену)                                 |
|---|---|
| <b>Раздел 1. Специфика гостиничного дела</b>    |   |
| 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   |
|    | <b>Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма</b>   |
|    | 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 | Велнес-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 \_\_\_\_\_

**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                                 |
| Квалификация           | «Туризм и гостиничная деятельность»<br>бакалавр |
| Форма обучения         | очная   |

Донецк  
2023





**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       |
| <b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b> | 144   | 144     |
| <b>Аудиторная работа:</b>                 | 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 | <b><i>Знать:</i></b>  |                 |
|             |  | 1. Воспроизведение особенностей управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы                           | ПК-4-1<br>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<br>3-2   |
|             |  | 3. Особенности применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в незнакомой ситуации           | ПК-4-1<br>3-3   |
|             |  | <b><i>Уметь:</i></b>  |                 |
|             |  | 1. Воспроизводить особенности управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы                             | ПК-4-1<br>У-1   |
|             |  | 2. Понимать и применять методы управления деятельностью   | ПК-4-1<br>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<br>У-3   |
|             |  | <b><i>Владеть:</i></b>   |                 |
|             |  | 1. Навыками воспроизведения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы                                  | ПК-4-1<br>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<br>В-2   |
|             |  | 3. Навыками применения управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. оценки материально-технической базы в не знакомой ситуации                | ПК-4-1<br>В-3   |
|             |  | <b><i>Знать:</i></b>   |                 |
|             |  | 1. Особенности воспроизведения управления  | ПК-4-2<br>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<br>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      |
|             |  | <b>Уметь:</b>   |                 |
|             |  | 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   |                 |
|             |  | <b>Владеть</b>  |                 |
|             |  | 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<br>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*               |
|--|--|----------------|--|---|
| <b>Раздел 1. Специфика гостиничного дела</b> |  |                |  |   |
|  | Тема 1.1.<br>Эволюция индустрии гостеприимства   | 5              | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3, | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |

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

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

|   |   |   | В-1.3  | ание)  |
|---|---|---|--|--|
| <b>Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов</b> |   |   |  |  |
| 2.  | 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы | 6 | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3,<br>З-1,2<br><br>В-1.3 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад  |
| 3.  | 4.2. Профессиональное технологическое оборудование                  | 6 | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3,<br>З-1,2<br><br>В-1.3 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад  |
| 4.  | 4.3 Оформление жилых и общественных помещений гостиниц              | 6 | ПК-1-1<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3<br>ПК-1-2<br>У-1.3,<br>З-1,2<br>В-1.3     | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад<br>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<br>Раздела/Темы | Вид задания |           |           |           |                  |           |          |          |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|
|                              | ПЗ / СЗ     |           |           |           | Всего<br>за тему | КЗР       | Р (СР)   | ИЗ*      |
|                              | ЛЗ          | УО*       | ТЗ*       | РЗ*       |                  |           |          |          |
| Р.1.Т.1.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         | 4        | 3        |
| Р.1.Т.1.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.1.Т.1.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.1.Т.1.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.2.Т.2.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         | 4        | 3        |
| Р.2.Т.2.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.2.Т.2.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.2.Т.1.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| <b>Итого:<br/>100б</b>       | <b>8</b>    | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>80</b>        | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>6</b> |

Таблица 2.2

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

| Наименование<br>Раздела/Темы | Вид задания |           |           |           |                  |           |          |          |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|
|                              | ПЗ / СЗ     |           |           |           | Всего<br>за тему | КЗР       | Р (СР)   | ИЗ*      |
|                              | ЛЗ          | УО*       | ТЗ*       | РЗ*       |                  |           |          |          |
| Р.3.Т.3.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         | 4        | 3        |
| Р.3.Т.3.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.3.Т.3.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.3.Т.3.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.4.Т.4.1                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               | 5         | 4        | 3        |
| Р.4.Т.4.2                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.4.Т.4.3                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| Р.4.Т.4.4                    | 1           | 3         | 3         | 3         | 10               |           |          |          |
| <b>Итого:<br/>100б</b>       | <b>8</b>    | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>80</b>        | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>6</b> |

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

\* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

### 2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

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

Критерии оценки.

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

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

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

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

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

### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

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

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

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

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

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

## **2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся**

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

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

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

### **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Раздел 1. Специфика гостиничного дела

#### **Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства**

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

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

2. Знание этнокультурных особенностей гостеприимства позволяет сотрудникам гостиничной индустрии:

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

3. Основы гостеприимства зародились в:

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

3. Кабак как предприятие гостеприимства появился на Руси при:

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

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

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

5. Постоялые двory при ямах это:

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

5. Гостиные двory – это:

- а) постоялые двory при монастырях;
- б) торговые комплексы с местами проживания для иностранных купцов;
- в) питейные заведения;
- г) постоялые двory 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 75м<sup>2</sup>, 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) сьюит;
- 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 Службы 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) exgrated;
- 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.**

| <b>Максимальное количество баллов</b> | <b>Критерии</b>  |
|---------------------------------------|--|
| 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 документами, регулирующие деятельность службы безопасности в гостинице
8. Характеристика и классификация услуг гостеприимства

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

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



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

**Тема 2.2.** Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия

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

**Тема 2.3.**Ценообразование в гостиничном бизнесе

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

**Тема 2.4** Методы и стиль управления гостиницей

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

### 2.3. Рекомендации по оцениванию рефератов

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

## ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

### Раздел 1. Специфика гостиничного дела

#### Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства

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

#### Тема 1.2. Классификация средств размещения

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

#### Тема 1.3. Гостиница как технологическая система

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

#### Тема 1.4 Службы предоставления основных услуг

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

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

6. Меры соблюдения и защиты коммерческой тайны в гостинице

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

8. Характеристика и классификация услуг гостеприимства

### Вопросы к экзамену по разделам (темам ) учебной дисциплины

| № п/п   | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену)                                 |
|---|---|
| <b>Раздел 1. Специфика гостиничного дела</b>    |   |
| 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   |
|    | <b>Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма</b>   |
|    | 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 | Велнес-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 \_\_\_\_\_