

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Технологии и организация гостиничных услуг

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

ПК-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-6.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

ИПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

ИПК-7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

ИПК-7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), практических заданий, ситуационных задач, тематики докладов, тесов и промежуточной аттестации в форме вопросов к зачету.

Примерные тесты для входного контроля:

1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:
 - а) медицинская помощь;
 - б) доставка в номер корреспонденции;
 - в) побудка в определенное время;
 - г) все ответы верны.
2. Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?
 - а) совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов;
 - б) финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов;
 - в) спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов;
 - г) транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение
3. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?
 - а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
 - б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
 - в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания

клиентов;

- г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

4. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

- а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
- б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения

гостиницы;

- в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания

клиентов;

- г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

5. Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:

- а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;
- б) составления графика загрузки гостиницы;
- в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического

состояния гостиничных номеров;

- г) учет и распределение номеров по сезонам.

6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам

гостиничных услуг:

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени;
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени;
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.

7. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция

сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:

- а) портье;
- б) ночной портье;
- в) консьержка;
- г) менеджер службы приема и размещения.

8. Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при

задержке выезда более чем на 12 часов:

- а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки;
- б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера;
- в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки;
- г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.

9. Какая температура должна поддерживаться в жилых помещениях средств

размещения?

- а) не ниже 25° С;
- б) не ниже 18,5° С;
- в) не ниже 14,5° С;
- г) не ниже 21° С.

10. Номер в гостинице площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и

более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 на 200 см) и дополнительным гостевым туалетом соответствует категории:

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

Примерные тесты для текущего контроля и проверочных работ по темам:

1. Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:

- а) городские и загородные;
- б) транзитные и целевые;
- в) малые и большие;

- г) круглогодичные и односезонные.
- 2. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
 - а) Греции;
 - б) Великобритании;
 - в) США;
 - г) Италии и Израиле.
- 3. Гарни - это:
 - а) предоставление постояльцу только завтрака;
 - б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда;
 - в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок;
 - г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.
- 4. Верно ли утверждение, что:
 - а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет);
 - б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет);
 - в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет);
 - г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности - в туристский сезон (да, нет).
- 5. Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:
 - а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность;
 - б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования;
 - в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы;
 - г) возможно, если это VIP-клиент.
- 6. Определите, что из перечисленного входит в административную службу предприятия размещения:
 - а) отдел бронирования;
 - б) финансовая служба;
 - в) поэтажная служба;
 - г) главный инженер;
 - д) секретариат;
 - е) отдел кадров.
- 7. Кредитный лимит - это..
 - а) взимание предоплаты за предстоящие услуги;
 - б) гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;
 - в) использование дорожных и именных чеков;
 - г) безналичный расчет гостя за услуги гостиницы.
- 8. Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определённое название, определяя статус номера. Что означает статус «продление»?
 - а) гость уехал, но номер еще не убран;
 - б) гость не выписан сегодня и остается на ночь;
 - в) номер продлен на определенный срок;
 - г) гость рассчитался и уехал, но обслуживающий персонал не сменил статус номера.
- 9. В номере находится больной постоялец. Должен ли сотрудник гостиницы по

его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента?

- а) да, это их обязанности;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место;
- г) да, но данная услуга является дополнительной и оплачивается отдельно

10. Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенце ранее установленного срока?

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

11. Резервирование туроператором определенного количества комнат на сравнительно небольшой временной промежуток с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони:

- а) работа на условиях безотзывного бронирования;
- б) покупка блока мест на условиях элотмента;
- в) покупка блока мест на условиях комитмента;
- г) работа на условиях повышенной комиссии.

12. При каких случаях туроператору логично выбирать форму сотрудничества с отелем на основе комиссии:

- а) услуги данного отеля входят в состав индивидуальных туров;
- б) отель имеет высокую популярность среди туристов;
- в) средняя стоимость услуг отеля чрезвычайно высока;
- г) все ответы верны.

13. Покупка блока мест на условиях элотмента состоит в...:

- а) обмен права отеля на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором сумму арендной платы;
- б) полной или частичной (не менее 50 %) предоплаты заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона;
- в) возможности вносить оплату отелю непосредственно перед каждым заездом предоставляемых туристов;
- г) нет правильного ответа

14. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории:

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

15. Номер в гостинице площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек относится к категории:

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

16. Однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной (столовой), кабинета относится к категории:

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

17. Все клиенты предприятия размещения делятся на две группы - клиенты по брони и клиенты без брони, на обслуживание клиентов, предварительно забронировавших номер уходит:

- а) более 5 минут;
- б) не более 3-5 минут;
- в) 10 минут;
- г) более 10 минут.

Критерии оценки:

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов

«хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов «удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов «неудовлетворительно» (0 - 15 балла), уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Критерии оценки проверочных работ:

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов

«хорошо» (1,9-2,4 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов

«удовлетворительно» (1,5 - 1,8 балл), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов

«неудовлетворительно» (0-1,4 балла), уровень не сформирован

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Примерные ситуационные задачи:

Ситуация 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместного номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

Ситуация 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). Ваши действия.

Ситуация 3. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья - молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Как должна поступить горничная в этой ситуации? Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 4. Пользуясь Положением о классификации гостиниц, определите категорию гостиницы. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80*190 см и двухспальными - 160*190 см. имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номерах.

Ситуация 5. Руководитель группы туристов, размещенных в гостинице «пять звезд» в зимнее время, обратился с письменным заявлением к администрации с претензией о том, что в номерах не работает система кондиционирования. Вправе ли он был обратиться с такой претензией? Обоснуйте свой ответ

Ситуация 6. Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Правомерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Критерии оценки:

«отлично» (3-4 балла), повышенный уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. Правильно соотнесены отношения, описываемые в ситуации с нормами нормативно-правовых актов. Ответ обоснован.

«хорошо» (2-3 балла), пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. При анализе ситуации студент показал способность толковать правовые акты. Ответ обоснован. При этом студент не использовал теоретические положения по данной теме.

«удовлетворительно» (1-2 балл), пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято частично верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации. Частично верно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Решение по ситуационной задаче принято не правильное (или не решена). Студентом неверно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Неверно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

Примерные практические задания

Практическое задание 1. (2 балла) Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март 2022 г. в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) - уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Районный коэффициент учитывается. Премия за перевыполнение установленных нормативов - 20 % за один номер. В марте 2022 года 22 рабочих дня. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

Практическое задание 2. (1,5 балла) Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных/смен - 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Практическое задание 3. (2 балла) Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс.руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3 000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35 %

Практическое задание 4. (2 балла) Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по

истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки - 1000 руб.

Практическое задание 5. (2,5 балла) В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги

выделяют три сезона:

- низкий (05 января - 15 апреля);
- средний (15 апреля - 15 июня; 1 ноября - 15 декабря);
- высокий (15 июня - 1 ноября; 15 декабря - 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 рублей с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Практическое задание 6. (3 балла) Предприятие размещение в летний период подтвердила бронирование 2 стандартных двухместных номера с завтраком для семейных пар на период с 8 июля (четверг) 10:00 ч до 12 июля (понедельника) 16:00 ч. Рассчитайте общую сумму заказа, если известно, что расчетный час в гостинице установлен в 12:00; цена за стандартный двухместный номер составляет 3200 руб. в сутки, завтрак 120 руб. на человека. В гостинице действует поощрительная программа для путешественников, останавливающихся в выходные дни при обязательном условии ночевки с воскресенья на понедельник, пакет услуг за 2 ночевки в стандартном двухместном номере с завтраком составляет 3100 руб. на 1 персону.

Практическое задание 7. (2 балла) Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки - 1000 руб.

Практическое задание 8. (2 балла) Разработать комплекс услуг, предоставляемых гостям во время проживания (основные и дополнительные) на примере разных видов средств размещения. Оценить их преимущества, необходимые условия для их организации, условия обеспечения эффективности.

Практическое задание 9. (2 балла). Разработать варианты информирования гостей о комплексе предоставляемых услуг во время проживания гостя в гостинице, варианты рекламы основных и дополнительных услуг гостиницы.

Практическое задание 10. (2 балла). Составить технологическую карту процесса предоставления одной из дополнительной услуг гостиницы.

Технологическая карта представляет собой письменное закрепление технологии производства гостиничного продукта. Структура оформления технологической карты:

- I. Основная информация о процессе:
 1. Цель и задачи процесса;
 2. Исполнители процесса и их квалификационные характеристики;
 3. Перечень основных операций и их составных частей;
 4. Перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса;
 5. Результат процесса;
 6. Регламентирующая информация.
- II. Алгоритм процесса обслуживания (в виде блок-схемы)
- III. Описание основных элементов процесса обслуживания;
- IV. Выводы:

1. Время, затрачиваемое на процесс обслуживания (минимальный и максимальный период).
2. Возможности ускорения процесса обслуживания.
3. Методы повышения качества обслуживания.
4. Влияние квалификации персонала на организацию процесса обслуживания и возможности ее повышения.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100% от уровня баллов за практическое задание), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за практическое задание), уровень не сформирован Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Вопросы для обсуждения (дискуссии):

1. Основные типы организационных структур управления гостиничными предприятиями: преимущества и недостатки
2. Основные службы гостиничного предприятия и их функции
3. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице: особенности, этапы.
4. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования.
5. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.
6. Предоставление услуг проживания и питания.
7. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к

обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы по

гостиничной деятельности. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы, заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал частично нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания по технологии гостиничных услуг. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы к зачету:

1. Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
2. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма.
3. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения".
4. Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы.
5. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др.
6. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития.
7. Организационные структуры управления гостиничных предприятий. Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки.
8. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции.
9. Формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту; управление через договор франчайзинга; аренда; независимое управление.
10. Схемы взаимоотношений владельца и управляющего гостиницей.
11. Управляющие компаний в гостиничной индустрии. Преимущества и недостатки управления гостиницами по контракту.
12. Особенности, преимущества и недостатки управления гостиницами через договор франчайзинга. Особенности, преимущества и недостатки аренды гостиниц.
13. Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.

14. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование.

15. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.

16. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг.

17. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

18. Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания.

19. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице.

20. Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др.

21. Порядок расчета с клиентами за проживание в гостинице.

22. Служба питания гостиничного предприятия.

23. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.

24. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.

25. Виды и категории гостиниц, предусмотренные Положением о классификации гостиниц. Участники процесса классификации гостиниц.

26. Порядок классификации гостиниц. Экспертная оценка гостиниц: этапы, особенности проведения, требования к экспертам.

27. Категории номеров гостиниц и требования к ним.

28. Требования к различным категориям гостиниц. Критерии балльной оценки персонала гостиниц. Критерии балльной оценки гостиниц разных видов.

29. Система управления персоналом гостиничного предприятия.

30. Характеристика цены и себестоимости гостиничной услуги.

31. Формирование цены гостиничного номера в зависимости от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок и надбавок за определенные услуги.

32. Экономические показатели деятельности гостиничных предприятий.

33. Результаты финансовой деятельности различных подразделений гостиничных предприятий.

34. Показатели эффективности деятельности гостиничных предприятий.

35. Факторы, влияющие на показатели деятельности гостиничного предприятия.

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		
	дискуссия	
	лекция-визуализация	
	выполнение практических заданий	
	лекция-дискуссия	
	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"	
	подготовка доклада	
	презентация	
	ситуационное задание	

5. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для докладов:

1. Развитие гостиничных цепей в России (на примере отдельных цепей)
2. Особенности развития гостиничных цепей в Европе и Америке (на примере отдельных цепей)
3. Особенности развития специализированных средств размещения (на примере отдельных видов)
4. Характеристика уникальных отелей мира
5. Особенности развития хостелов в современных условиях
6. Банкетное обслуживание в гостинице
7. Зарубежный опыт в управлении гостиничным бизнесом
8. Инновационные подходы в деятельности гостиничных предприятий
9. Методы управления гостиничным бизнесом
10. Организация работы службы безопасности гостиниц
11. Организация работы службы приема и размещения гостиниц
12. Реализация франчайзинга в системе гостеприимства
13. Ресторанное обслуживание в гостинице
14. Система обучения персонала для отдельных служб гостиниц
15. Современные тенденции в организации гостиничного бизнеса
16. Современные тенденции в развитии гостиничного бизнеса
17. Экономические показатели работы гостиниц

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства. «неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

6. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания. Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического

занятия;

- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических работ (практических (аналитических) заданий, ситуационных задач).

Методические указания по подготовке докладов

Доклад - это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого

вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.

2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов). На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде - не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением. Максимальное количество графической информации на одном слайде - 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Основная ошибка при выборе данной стратегии - «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах).