

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 03.07.2023 14:29:24

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde6d12ab98216652f016465d53b72a2eab0de1b2

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И.Н.Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)**

Факультет историко-географический

Кафедра экономической и социальной географии

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)

по дисциплине

«Основы гостиничного дела»

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) – «Гостиничная и санаторно-курортная деятельность»

Квалификация выпускника – Бакалавр

Чебоксары - 2020

Оценочные материалы (ФОС) разработаны на основе рабочей программы дисциплины, предусмотренной образовательной программой высшего образования (ОП ВО) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель М.М. Ростовцева

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

«Основы гостиничного дела»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дескрипторы индикатора достижения компетенции (результаты обучения)
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Осознает поставленную задачу, осуществляет поиск аутентичной и полной информации для ее решения из различных источников, в том числе официальных и неофициальных, документированных и не документированных	Знать поставленную задачу, осуществляет поиск аутентичной и полной информации для ее решения из различных источников, в том числе официальных и неофициальных, документированных и не документированных Уметь: оценивать и выбирать оптимальные источники информации: официальные и неофициальные, документированные и не документированные. Владеть: поиском аутентичной и полной информации различных видов для решения конкретной задачи.
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Описывает и критически анализирует информацию, отличая факты от оценок, мнений, интерпретаций, осуществляет синтез информационных структур, систематизирует их.	Знать: основы теоретических знаний о методах работы с информацией, в том числе различая факты и их интерпретации. Уметь: выбирать методы работы с информацией, соответствующие различным этапам решения определенной задачи: описание, анализ и синтез, систематизация. Владеть: последовательностью выполнения интеллектуальных действий с информацией для достижения поставленной задачи.

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3 Для решения поставленной задачи применяет системный подход, выявляя ее компоненты и связи; рассматривает варианты и алгоритмы поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.	Знать: процедуры алгоритмизации комплекса действий в контексте решения поставленной задачи, включая описание, анализ и синтез, оценку, систематизацию информации. Уметь: критически анализировать варианты и алгоритмы решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки. Владеть: методикой системного подхода при решении поставленной задачи в совокупности ее структурных
		компонентов и связей.
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Определяет круг задач и связи между ними в рамках поставленной цели, последовательность действий; оценивает перспективы и прогнозирует результаты альтернативных решений	Знать теоретические основы проектной деятельности. Уметь критически оценивать проектные задачи и решения в рамках поставленной цели. Владеть методами построения алгоритмов действий, прогнозирования результатов и выбора перспективных альтернатив проекта.
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; осуществляет текущий мониторинг своих действий	Знать возможные правовые, ресурсные и иные ограничения, понимает необходимость их учета в проектной деятельности. Уметь осуществлять выбор оптимальных способов решения проектных задач. Владеть навыком текущего мониторинга различных этапов проектной деятельности.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2 Выстраивает и в течение всей жизни реализует траекторию личного развития на основе принципов образования	Знать способы выстраивания траектории личного развития на основе принципов образования Уметь выстраивать траектории личного развития на основе принципов образования Владеть навыками выстраивания траекторий личного развития

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3 Вносит коррективы в развитие своей профессиональной деятельности в связи с личными интересами, потребностями общества и изменением внешних факторов	Знать особенности своей профессиональной деятельности Уметь вносить коррективы в развитие своей профессиональной деятельности в связи с личными интересами и потребностями общества Владеть навыками внесения корректив в профессиональную деятельность
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать приемы формулирования целей и определения задач в управлении структурными подразделениями объектов туристской сферы. Уметь ставить задачи перед коллективом структурных подразделений объектов туристской сферы.
		Владеть навыками четкого разграничения цели и задач различных структурных подразделений объектов туристской сферы.
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать способы проведения исследования деятельности туристских предприятий (в том числе гостиничных), туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, зон и комплексов Уметь проводить исследования деятельности туристских предприятий (в т.ч. гостиничных), туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов Владеть методами проведения исследования деятельности

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать способы проведения исследования деятельности туристских предприятий (в том числе гостиничных), туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, зон и комплексов Уметь проводить исследования деятельности туристских предприятий (в т.ч. гостиничных), туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов Владеть методами проведения
качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг. Уметь: Умеет разъяснить содержание международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг персоналу туристических объектов. Владеть: Реализует на практике требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг.

2. Критерии оценки успеваемости обучающихся

Формы и виды контроля знаний обучающихся, предусмотренные по данной дисциплине:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация (зачёт).

Текущий контроль успеваемости проводится с целью проверки знаний обучающихся, приобретения и развития навыков самостоятельной работы, усиления связи между преподавателем и обучающимся, совершенствования работы кафедр по развитию навыков самостоятельной работы, по повышению академической активности обучающихся.

Промежуточная аттестация, как форма контроля успеваемости по дисциплинам (разделам дисциплин) и видам учебной деятельности, проводится для проверки степени усвоения обучающимися программного учебного материала и установления соответствия результатов проверки требованиям государственных образовательных стандартов к обязательному минимуму содержания или формирования компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

Критерии оценки на зачёте:

- «зачтено» - наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объёме пройденного программного материала правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе,

знание дополнительно рекомендованной литературы (уровень «отлично»), или - наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала (уровень «хорошо»); допускается - наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике (уровень «удовлетворительно»);

- «не зачтено» - наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Критерии экзаменационной оценки:

- для оценки «отлично» - наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы;

- для оценки «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала;

- для оценки «удовлетворительно» - наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике;

- для оценки «неудовлетворительно» - наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

3. Оценочные материалы текущего контроля успеваемости

3.1. Комплект разноуровневых заданий

3.1.1. Задания репродуктивного уровня (для оценки «знаний»)

1. Значение и содержание дисциплины «Гостиничная индустрия», ее связь с другими дисциплинами, ее современное состояние.
2. Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда).
3. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
5. Факторы влияющие на формирование и развитие туристического рынка.
6. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.

3.1.2. Задания реконструктивного уровня (для оценки «умений»)

1. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
2. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
3. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
4. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.

5. Виды и функции туристских предприятий.
6. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
7. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.

3.1.3. Задания творческого уровня (для оценки «навыков»)

7. Организационная структура управления туристского комплекса: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиниц.
8. Службы гостиниц и их характеристика, перечень предоставляемых ими услуг.
9. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом (количество и виды гостиниц, их приоритетность, наличие гостиниц, входящих в гостиничные цепи; наличие союзов и (или) альянсов работников отелей; правовая база регулирования). Лучшие курортные отели мира.
10. Основные службы гостиниц и услуги, оказываемые в них (значение, виды и их характеристика, анализ их работы).
11. Служба приема и размещения (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
12. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
13. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
14. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
15. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
16. Замковая и сейфовая системы в гостиницах и туристических комплексах, их характеристика.
17. Вспомогательные и дополнительные службы гостиниц и туристических комплексов (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).

3.2. Тесты

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- 3) заказ железнодорожных билетов
- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- 6) услуги ламинирования

4. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

5. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

6. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3) услуги спортзала
- 4) услуги портного
- 5) торговые киоски
- 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

7. Основные функции коммерческой службы:

- 1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) косметический кабинет
- 3) спортивно-оздоровительный центр
- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

8. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- 3) тренажерные залы
- 4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6) регистрация гостей

9. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- 2) услуги бизнес-центра
- 3) вопросы правового обеспечения

- 4) визовая поддержка
- 5) противопожарная безопасность
- 6) расчет клиента и выезд гостя

10. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1) кассиру
- 2) управляющему
- 3) горничной
- 4) менеджеру по бронированию
- 5) бухгалтеру
- 6) беллману

11. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

12. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

13. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) транзитные гостиницы
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

14. Организационная структура современного отеля зависит от:

- 1) количества номерного фонда
- 2) формы собственности
- 3) сегмента потребителя
- 4) целевого назначения гостиницы
- 5) директора
- 6) гл. бухгалтера

15. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

- 1) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
- 2) гостиница на морском побережье
- 3) гостиницы делового назначения
- 4) гостиницы для отдыха
- 5) отели «люкс»
- 6) все варианты ответов

16. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- 2) по звездам
- 3) по коронам
- 4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

17. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

18. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- 2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения
- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

19. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) Франции
- 6) Бельгии

20. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа
- 2) отправка и получение писем и телеграмм
- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей

21. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

22. Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) преобладание одноместных номеров

- 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

23. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды
- 4) конкурентов
- 5) политической ситуации в стране
- 6) все варианты ответов

24. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели
- 5) погодных условий
- 6) % занятости номеров

25. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

Критерии оценивания:

За каждый ответ 1 балл

Результаты тестирования оценивают по 4-х балльной шкале:

отлично - не менее 22 баллов;

хорошо - не менее 18 баллов;

удовлетворительно - не менее 10 баллов;

неудовлетворительно - менее 10 баллов

3.3. Контрольные вопросы и задания

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

1. Особенности сферы услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Факторы спроса на гостиничное размещение.
4. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.
5. Средства размещения туристов.
6. Классификация гостиниц и номеров.
7. Функциональные требования к гостиницам.

Тема 2. Материально-техническая база гостиниц

1. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
2. Гостиница как объект проектирования и строительства.
3. Технологические требования по проектированию.

4. Экологические требования.
5. Инвестиции в гостиничном бизнесе.

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием.

1. Организационная структура.
2. Учредительные и организационные документы.
3. Организация труда в гостинице.
4. Техническая и технологическая документация.
5. Управление гостиничным предприятием.
6. Административная служба.
7. Совещания и переговоры.
8. Управление персоналом.
9. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.

Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы.

1. Служба маркетинга.
2. Цена и ценообразование в гостиницах.
3. Система продаж.
4. Туроператоры.
5. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
6. Связи с общественностью.
7. Выставочная деятельность гостиницы.
8. Финансовая служба.
9. Служба безопасности.

Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы.

1. Инженерно-техническая служба.
2. Охрана труда.
3. Служба снабжения и складирования.
4. Бельевое хозяйство.
5. Работа прачечной и химчистки.

Тема 6. Организация приема и размещения гостей.

1. Служба приема и размещения.
2. Порядок проживания в гостинице.
3. Бронирование мест.
4. Оформление проживания российских граждан.
5. Оформление проживания иностранных граждан.
6. Расчет с клиентами.
7. Въезд и выезд гостей.
8. Услуги связи, банковские и другие.

Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда.

1. Услуги и уборочные работы.
2. Контроль качества уборки и содержания номеров.
3. Должностные обязанности руководителя номерного фонда.
4. Организация работы персонала.
5. Хранение ценных вещей проживающих.
6. Учет и возврат забытых вещей.
7. Оказание медицинской помощи.

Тема 8. Предоставление дополнительных услуг

1. Платные дополнительные услуги.
2. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
3. Экскурсионные услуги.
4. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.
5. Бизнес-центры и конференц-залы.
6. Транспортные услуги и гостиницы.
7. Оказание торговых и других услуг.

Тема 9. Организация питания в гостиницах.

1. Проектирование предприятий питания.
2. Классификация предприятий питания.
3. Структура, функции службы питания.
4. Обслуживание туристских групп.
5. Обслуживание в залах ресторанов и номерах.
6. Обслуживание приемов и банкетов.
7. Технологические документы предприятий питания.

Тема 10. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.

1. Анимационная деятельность гостиницы.
2. Используемое концертное оборудование.
3. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

Тема 11. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности

1. Стандартизация и сертификация, лицензирование.
2. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
3. Информационные технологии.
4. Специализированные программные продукты для гостиниц.
5. Организация претензионной работы.

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

4. Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся

4.1. Перечень примерных вопросов к экзамену

1. Значение и содержание дисциплины «Гостиничная индустрия», ее связь с другими дисциплинами, ее современное состояние.
2. Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда).
4. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
5. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
6. Факторы влияющие на формирование и развитие туристического рынка.
7. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
8. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
9. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
10. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
11. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.
12. Виды и функции туристских предприятий.
13. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
14. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.
15. Организационная структура управления туристского комплекса: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиниц.
16. Службы гостиниц и их характеристика, перечень предоставляемых ими услуг.
17. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом (количество и виды гостиниц, их приоритетность, наличие гостиниц, входящих в гостиничные цепи; наличие союзов и (или) альянсов работников отелей; правовая база регулирования). Лучшие курортные отели мира.
18. Основные службы гостиниц и услуги, оказываемые в них (значение, виды и их характеристика, анализ их работы).
19. Служба приема и размещения (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
20. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
21. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
22. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
23. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
24. Замковая и сейфовая системы в гостиницах и туристических комплексах, их характеристика.
25. Вспомогательные и дополнительные службы гостиниц и туристических комплексов (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).

26. Служба питания (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
27. Транспортные услуги(назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
28. Служба бронирования мест и номеров в гостинице (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
29. Предприятия питания в гостиничном сервисе: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации. Типы питания и их характеристика.
30. Схема движения турпродукта, ее подробная характеристика.
31. Квалификационные требования к основным должностям работников гостиниц 1, 2, и 3-го уровней различных служб. Требования к обслуживанию персоналу гостиниц и предприятий питания (в том числе к внешнему виду и гигиене).
32. Основные навыки, знания, требующиеся для выполнения должностных обязанностей; характеристика должностных инструкций работников гостиницы (генерального директора, контролера, заведующего номерным фондом, горничной, консьержа, швейцара, шев- повара, повара участка кухни, метрдотеля, директора ресторана, официанта, бармена, кассира службы приема, посыльного).
33. Демографическая сегментация туристов по возрасту.
34. Правила общения с клиентами в сфере гостиничного сервиса.
35. Разработка схемы размещения туристов в оздоровительном туристическом комплексе с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг, ее характеристика.
36. Разработка организационной структуры управления предприятия питания в гостиничном сервисе и ее характеристик (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления предприятий питания).
37. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы.
38. Разработка схем обеспечения туристов услугами инженерно-технической службы.
39. Разработка схем обеспечения туристов услугами дополнительной службы.
40. Разработка схем обеспечения туристов услугами вспомогательной службы.
41. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.
42. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.
43. Разработка организационной структуры управления гостиничного предприятия и ее характеристика (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления гостиниц).
44. Значение, сущность и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей.
45. Виды, методы и анализ влияния гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
46. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной индустрии.