

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства» является ознакомление обучающихся с теоретическими основами и понятийным аппаратом индустрии гостеприимства, а также формирование практических навыков принятия стратегических и тактических решений в процессе управления предприятиями сервиса (в сфере туризма).

Для достижения поставленной цели при освоении дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование представления о сущности и структуре индустрии гостеприимства;
- освоение понятийного аппарата индустрии гостеприимства;
- изучение законодательных и нормативных актов, регулирующих международную и российскую индустрию гостеприимства;
- формирование представления об основах организации хозяйственной деятельности предприятий туризма и гостеприимства;
- изучение особенностей структуры, организации и обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в зарубежных странах;
- освоение современных методик управления коммерческой деятельностью предприятиями туризма и гостеприимства;
- получение представлений о формировании тенденций туризма и отечественной индустрии гостеприимства с целью интеграции в международные коммуникативные сети.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.11 «Индустрия гостеприимства» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается: в 7 семестре и в 8 семестре на IV курсе очной и заочной форм обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП).

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИД-1/ПК-1. Оценивает и планирует потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Знает определение материальных ресурсов и их виды, знает категории персонала Умеет проводить оценку и планирование потребности в материальных ресурсах и персонале Владеет навыками проведения оценки и планирования потребности в материальных ресурсах и персонале
	ИД-2/ПК-1. Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает основы деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Умеет планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

		Владеет навыками управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ИД-3/ПК-1. Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с использованием цифровых технологий	Знает основы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Умеет формировать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с использованием цифровых технологий. Владеет навыками формирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с использованием цифровых технологий
	ИД-4/ПК-1. Координирует и контролирует деятельности департаментов (служб, отделов)	Знает основы координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) Умеет координировать и контролировать деятельность департаментов (служб, отделов) Владеет навыками формирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с использованием цифровых технологий
ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ИД-1/ПК-2. Проводит встречи, переговоры и презентации продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам с использованием цифровых технологий	Знает порядок проведения встречи, переговоров и презентации продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам с использованием цифровых технологий Умеет проводить встречи, переговоры и презентации продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам с использованием цифровых технологий Владеет навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами
	ИД-2/ПК-2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	Знает особенности проведения переговоров, «слабые» стороны индустрии гостеприимства Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон Владеет навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами
ПК-3. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов	ИД-1/ПК-3. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Умеет: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного

тов (служб, отделов) гостиничного комплекса		<p>комплекса.</p> <p>Владеет: навыком определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	ИД-2/ПК-3. Организует службы внутреннего контроля	<p>Знает: принципы организации службы внутреннего контроля в сфере туризма.</p> <p>Умеет: организовать службы внутреннего контроля в сфере туризма.</p> <p>Владеет: навыком организации службы внутреннего контроля в сфере туризма.</p>
	ИД-3/ПК-3. Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка	<p>Знает: принципы организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка в сфере туризма.</p> <p>Умеет: организовать контроль функционирования системы внутреннего распорядка в сфере туризма.</p> <p>Владеет: навыком организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка в сфере туризма.</p>
	ИД-4/ПК-3. Организует контроль исполнения персоналом принятых решений	<p>Знает: принципы организации контроля исполнения персоналом принятых решений в сфере туризма.</p> <p>Умеет: организовать контроль исполнения персоналом принятых решений в сфере туризма.</p> <p>Владеет: навыком организации контроля исполнения персоналом принятых решений в сфере туризма</p>
	ИД-5/ПК-3. Организует контроль соблюдения технически и санитарных условий работы структурных подразделений	<p>Знает: принципы организации контроля соблюдения технически и санитарных условий работы структурных подразделений в сфере туризма.</p> <p>Умеет: организовать контроль соблюдения технически и санитарных условий работы структурных подразделений в сфере туризма.</p> <p>Владеет: навыком организации контроля соблюдения технически и санитарных условий работы структурных подразделений в сфере туризма.</p>
	ИД-6/ПК-3. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта	<p>Знает: принципы организации контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта в сфере туризма.</p> <p>Умеет: организовать контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта в сфере туризма.</p> <p>Владеет: навыком организации контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта в сфере туризма.</p>
	ИД-7/ПК-3. Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня	<p>Знает: основные проблемы, возникающие в системе контроля гостиничного комплекса и показатели, определяющие уровень эффективности деятельности</p>

	эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Умеет: выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Владеет: навыком выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
--	--	--

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)	
		Всего часов	Объем контактной работы	7 (18)	8 (18)
Аудиторная контактная работа (всего)		90	90	36	54
в том числе:	Лекции	54	54	18	36
	Практические занятия	36	36	18	18
	<i>в т.ч. в форме практической подготовки</i>	12	12	4	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		198	2,6	108	90
СР в семестре:	Изучение лекционного материала	56		36	20
	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	35		20	15
	Подготовка к практическим занятиям	56		36	20
	Решение индивидуальных практических задач	20		12	8
СР в сессию:	Зачет, экзамен	31	2,6	4	27
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зачет, экзамен		зачет	экзамен
Общая трудоемкость, ч.		288	92,6	144	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		8		4	4

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)	
		Всего часов	Объем контактной работы	7 (18)	8 (18)
Аудиторная контактная работа (всего)		32	32	20	12
в том числе:	Лекции	16	16	10	6
	Практические занятия	16	16	10	6
	<i>в т.ч. в форме практической подготовки</i>	6	6	4	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		256	2,6	124	132
СР в семестре:	Изучение лекционного материала	74		36	38
	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	44		20	24
	Подготовка к практическим занятиям	74		38	36
	Решение индивидуальных практических задач	51		26	25
СР в сессию:	Зачет, экзамен	13	2,6	4	9
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зачет, экзамен		зачет	экзамен
Общая трудоемкость, ч.		288	34,6	144	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		8		4	4

**4.2 Тематический план лекционных занятий
для очной формы обучения**

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	4
2	Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в России и за рубежом	4
3	Хозяйствующие субъекты в индустрии туризма и гостеприимства	4
4	Особенности хозяйственной деятельности в индустрии гостеприимства	4
5	Информационные технологии в индустрии гостеприимства	2
6	Сфера общественного питания как часть индустрии гостеприимства	4
7	Система туристских перевозок	4
8	Культурно- познавательный и культурно- развлекательный туризм	4
9	Развитие отдельных видов туризма в России и за рубежом. Агротуризм.	4
10	Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства	2
11	Фирменный стиль в гостеприимстве	4
12	Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства	4
13	Мониторинг текущего состояния индустрии туризма и гостеприимства	2
14	Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в гостеприимстве	4
15	Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства	4
Всего:		54

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	2
2	Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в России и за рубежом	2
3	Информационные технологии в индустрии гостеприимства	2
4	Сфера общественного питания как часть индустрии гостеприимства	2
5	Система туристских перевозок	2
6	Культурно- познавательный и культурно- развлекательный туризм	2
7	Развитие отдельных видов туризма в России и за рубежом. Агротуризм.	2
8	Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства	2
Всего:		16

**4.3 Тематический план практических занятий
для очной формы обучения**

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Введение в основы гостеприимства	2
2	История развития индустрии гостеприимства	2
3	Характеристика мирового туристического комплекса	2
4	Особенности функционирования предприятий индустрии гостеприимства	4
5	Гостиничные предприятия в индустрии гостеприимства	4
6	Структура индустрии гостеприимства: общественное питание*	4
7	Структура гостеприимства: транспортные услуги*	4
8	Структура индустрии гостеприимства: культурно-развлекательные услуги*	4
9	Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства	2
10	Государственное регулирование индустрии гостеприимства: особенности организации перспективных видов туризма в России и за рубежом	4
11	Агротуризм в России: особенности и перспективы развития	4
Всего:		36

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Введение в основы гостеприимства	2
2	Характеристика мирового туристического комплекса	2
3	Гостиничные предприятия в индустрии гостеприимства	2
4	Структура индустрии гостеприимства: общественное питание*	2
5	Структура гостеприимства: транспортные услуги*	2
6	Структура индустрии гостеприимства: культурно-развлекательные услуги*	2
7	Государственное регулирование индустрии гостеприимства: особенности организации перспективных видов туризма в России и за рубежом	2
8	Агротуризм в России: особенности и перспективы развития	2
Всего:		16

4.4 Тематический план лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5 Самостоятельная работа

для очной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение лекционного материала	Самостоятельное изучение конспектов лекций, литературы по темам занятий.	56
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Роль и значение туризма в мировой экономике. Международные примеры использования ресурсной базы для развития туризма и гостеприимства. Международные примеры инфраструктурного развития в индустрии туризма и гостеприимства. Тенденции развития технологий и подходов к организации услуг в индустрии туризма и гостеприимства в экономически развитых странах и в развивающихся странах, а также в России. Формирование туристского и гостиничного продукта в международном бизнесе, современные тенденции туристского спроса. Роль общественного питания в формировании туристского продукта. Проектирование услуг в общественном питании с учетом национальных, культурных и религиозных аспектов. Услуги перевозок в составе туристского продукта. Особенности организации перевозок туристов отдельными видами транспорта. Государственное регулирование индустрии гостеприимства за рубежом. Развитие и особенности организации перспективных видов туризма в России и за рубежом.	35
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала, подготовка докладов по выбранным темам	56
Решение ситуационных и практических задач	Выполнение ситуационных и практических задач	20
Зачет		4
Экзамен		27
ИТОГО		198

для заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение лекционного материала	Самостоятельное изучение конспектов лекций, литературы по темам занятий.	74
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Роль и значение туризма в мировой экономике. История развития индустрии гостеприимства Хозяйствующие субъекты в индустрии туризма и гостеприимства Международные примеры использования ресурсной базы для развития туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности в индустрии гостеприимства Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства	44

	<p>Фирменный стиль в гостеприимстве</p> <p>Международные примеры инфраструктурного развития в индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Тенденции развития технологий и подходов к организации услуг в индустрии туризма и гостеприимства в экономически развитых странах и в развивающихся странах, а также в России.</p> <p>Формирование туристского и гостиничного продукта в международном бизнесе, современные тенденции туристского спроса.</p> <p>Роль общественного питания в формировании туристского продукта.</p> <p>Мониторинг текущего состояния индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Проектирование услуг в общественном питании с учетом национальных, культурных и религиозных аспектов.</p> <p>Услуги перевозок в составе туристского продукта.</p> <p>Особенности организации перевозок туристов отдельными видами транспорта.</p> <p>Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в гостеприимстве</p> <p>Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства</p> <p>Государственное регулирование индустрии гостеприимства за рубежом.</p> <p>Развитие и особенности организации перспективных видов туризма в России и за рубежом.</p>	
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала, подготовка докладов по выбранным темам	74
Решение ситуационных и практических задач	Выполнение ситуационных и практических задач	51
Зачет		4
Экзамен		9
ИТОГО		256

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения. В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Изучая дисциплину необходимо равномерно распределять время на проработку лекций, самостоятельную работу по выполнению практических работ, самостоятельную работу. Вопросы теоретического курса, вынесенные на самостоятельное изучение, наиболее целесообразно осваивать сразу после прочитанной лекции, составляя конспект по вопросу в тетради с лекционным материалом.

Если при изучении дисциплины у обучающихся возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, обучающемуся необходимо приобрести практические навыки, связанные с умением эффективного управления предприятиями гостеприимства.

При работе с литературой следует обратить внимание на источники основной и дополнительной литературы, приведенные в рабочей программе. Для большего представления о дисциплине возможно ознакомление с периодическими изданиями последних лет, Интернет-источниками.

При подготовке к контролирующим мероприятиям особое внимание следует обратить на следующие моменты: зачет – в устной форме по вопросам; экзамен – в устной форме по билетам. При подготовке лучше структурировать и конспектировать материал.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

6.1. Основная литература:

6.1.1. Андросова, Г. А. Экономика туризма [Электронный ресурс] / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 84 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/266708>

6.1.2. .Войт, М. Н. Государственное регулирование в сфере туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. Н. Войт. — Сочи : РосНОУ, 2019. — 170 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/162156>

6.1.3. Михайлова, Н. К. История гостеприимства [Электронный ресурс] / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 92 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/266822>

6.2. Дополнительная литература:

6.2.1. Польшинский, А. С. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. С. Польшинский. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 131 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/186874>

6.2.2. Региональные особенности развития индустрии гостеприимства. Индивидуальные гастрономии [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Л. А. Маюрникова, Т. В. Крапива, Н. И. Давыденко, А. А. Кокшаров. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 80 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/200321>

6.2.3. Чернов, В. А. Системы классификации в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Чернов. — Хабаровск : ДВГУПС, 2019. — 147 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/179365>

6.3. Программное обеспечение:

6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;

6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;

6.3.3. Microsoft Office стандартный 2013;

6.3.4. Microsoft Office Standard 2010;

6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition;

6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EХТ;

6.3.7. 7 zip (свободный доступ)

6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.4.1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс».

6.4.2. <http://www.garant.ru> – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант».

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3234. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 39 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
2	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал). <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
3	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 3203б. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования: кисточки для очистки компьютеров и комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, выполнении индивидуальных заданий в форме доклада. Текущему контролю подлежит посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимая с учетом результатов текущего контроля в 7 семестре и экзамена в 8 семестре на IV курсе очной и заочной форм обучения.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Ситуационные и практические задачи

Задача №1. Пользуясь необходимыми документами, разрешите сложившуюся ситуацию.

В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался выполненным?

Задача №2. Пользуясь необходимыми документами, разрешите сложившуюся ситуацию.

Группа туристов в составе 25 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Задача №3. Пользуясь необходимыми документами, разрешите сложившуюся ситуацию.

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения.

Дайте обоснованные ответы на вопросы: своевременно ли оплатил счет турагент? какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты?

Задача №4. Пользуясь необходимыми документами, разрешите сложившуюся ситуацию.

Клиент выехал из гостиницы на 4 дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

Задача №5.

Материальные затраты туристского предприятия составляют 500 д.е., затраты на оплату труда – 1000 д.е., среднегодовая стоимость основных производственных фондов – 2000 д.е., сумма начисленной амортизации – 200 д.е., прочие затраты – 300 д.е.. Чему равны затраты на 1 рубль выручки, если выручка от реализации услуг предприятия составляет 2500 д.е.?

Задача №6.

Определите точку безубыточности (в натуральном и стоимостном выражении) деятельности предприятия (за годовой период), производящего сувенирную продукцию (так называемые «магниты на холодильник»), если средняя цена единицы продукции (продукция однородная в стоимостном и технологическом отношении) составляет 100 руб., переменные затраты на производство единицы продукции составляют 75 руб., а постоянные расходы предприятия за годовой период равны 150 тыс. руб.

Методика выполнения практических и ситуационных задач

Задание: Иллюстрация условий расчета за проживание гостя с учетом единого расчетного часа – 12 часов дня. Примеры ситуаций:

Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 18.00, а выезд состоялся 14.08 в 07.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 21.00, а выезд состоялся 14.08 в 15.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 17.00, а выезд состоялся 14.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 00.05, а выезд состоялся 10.08 в 10.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Апартаменты стоимостью 300 у.е., где заезд был 21.08. в 05.00, а выезд состоялся 24.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Апартаменты стоимостью 500 у.е., где заезд был 21.08. в 07.00, а выезд состоялся 21.08 в 16.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Цель: Закрепление теоретического материала и формирование практических навыков по технологии обслуживания в гостиницах на примере процедуры выписки гостя и порядка расчета за проживание.

Методика выполнения: Группа делится на две подгруппы и каждой необходимо ознакомиться с заданием.

В процессе работы каждая подгруппа должна проанализировать представленные ситуации и ответить на решаемые вопросы:

1. Каковы условия почасовой оплаты за использованный гостиничный номер?
2. Каким образом взимается плата, если клиент отказался от номера в течение часа с момента поселения в гостинице?
3. Какими могут быть условия дневного использования номеров (day use)?
4. Какой будет стоимость двухместного номера, если его занимает один человек по индивидуальной просьбе?
5. Следует ли заранее обсуждать с гостем время его выезда из гостиницы?

Данный процесс носит соревновательный характер, то есть подгруппа, справившаяся с поставленной задачей быстро и правильно, получает дополнительный балл, позволяющий не отвечать на дополнительные вопросы.

После того, как обе подгруппы справились с заданием, делаются выводы.

Критерии и шкала оценки групповых и индивидуальных практических и ситуационных задач:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если они свободно владеют материалом, ориентируются в основных понятиях дисциплины и могут безошибочно произвести необходимые расчеты;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, не владеющим основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если они не ориентируются в основных понятиях и не могут произвести расчеты, не исправляют своих ошибок после наводящих вопросов.

Устный опрос

Контрольные вопросы по темам дисциплины:

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

1. Охарактеризуйте понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.
2. Опишите основные этапы развития европейской и американской индустрии гостеприимства.
3. Дайте характеристику этапам развития гостиничной и ресторанной индустрии в России.
4. Опишите современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.
5. Опишите гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы

Тема 2. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в России и за рубежом

1. Опишите тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в экономически развитых странах.
2. Опишите тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в развивающихся странах.
3. Охарактеризуйте тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в России.

Тема 3. Хозяйствующие субъекты в индустрии туризма и гостеприимства

1. Перечислите и опишите виды хозяйствующих субъектов в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Опишите имущественный комплекс предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
3. Назовите источники формирования и развития имущественного комплекса предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
4. Отличительные особенности трудовых ресурсов предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 4. Особенности хозяйственной деятельности в индустрии гостеприимства

1. Методы оценки затрат на формирование продукта и осуществление текущей хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
2. Охарактеризуйте порядок оценки результатов хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
3. Особенности формирования инвестиционных проектов в гостеприимстве.
4. Охарактеризуйте методику разработки инвестиционных проектов в гостеприимстве.

Тема 5. Информационные технологии в индустрии гостеприимства

1. Опишите направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии.
2. Поясните, чем вызвана необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах.
3. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
4. Опишите системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования.
5. Сравнительная характеристика зарубежных глобальных компьютерных систем бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.).
6. Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Кеерер», «Ресторатор» и др.).
7. Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

Тема 6. Сфера общественного питания как часть индустрии гостеприимства

1. Охарактеризуйте место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства.
2. Опишите современные тенденции развития индустрии питания.
3. Опишите классификационные признаки предприятий общественного питания.
4. Стандарты функционирования предприятий питания.
5. Опишите организационную структуру предприятий питания.
6. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, геридон, американский сервис) на предприятиях питания.
7. Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания.

Тема 7. Система туристских перевозок

1. Необходимость услуг перевозок в составе туристского продукта.
2. Опишите особенности организации перевозок туристов отдельными видами транспорта.
3. Опишите порядок обоснования эффективности выбора вида транспорта при организации перевозок туристов.

Тема 8. Культурно- познавательный и культурно- развлекательный туризм

1. Опишите специфику культурного туризма в России и за рубежом.
2. Опишите этапы развития культурнопознавательного туризма.
3. В чем заключается организация экскурсионного обслуживания.
4. Опишите этапы развития культурно-развлекательного туризма.

5. Опишите особенности организации массовых зрелищных мероприятий.

Тема 9. Развитие отдельных видов туризма в России и за рубежом. Агротуризм.

1. Опишите особенности развития туризма в России и за рубежом.
2. Охарактеризуйте потребность в экологическом и агротуризме. Опишите их роль в развитии сельских территорий.
3. Что представляет собой оздоровительный туризм и каковы ресурсы для его развития в России?
4. Опишите специфику развития активного туризма в России.

Тема 10. Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства

1. Опишите индустрию гостеприимства как объект менеджмента.
2. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю среду в индустрии гостеприимства.
3. Поясните, в чем заключается специфика маркетинга в индустрии гостеприимства.
4. Опишите систему маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства.
5. Охарактеризуйте функции рекламы в индустрии гостеприимства.
6. Перечислите и опишите современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.).

Тема 11. Фирменный стиль в гостеприимстве

1. Охарактеризуйте понятие «фирменный стиль».
2. Поясните, в чем заключаются психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака.
3. Опишите особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства.
4. Что понимается под дизайном предприятий индустрии гостеприимства?

Тема 12. Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства

1. Охарактеризуйте государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства за рубежом.
2. Опишите государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства в России на федеральном уровне.
3. Дайте описание государственного регулирования индустрии туризма и гостеприимства в России на региональном уровне.
4. Что представляют собой туристские кластеры?

Тема 13. Мониторинг текущего состояния индустрии туризма и гостеприимства

1. Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства.
2. Опишите порядок определения конъюнктуры рынков туристских, гостиничных и сопутствующих услуг.
3. Опишите основные составляющие комплексного исследования потребителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.
4. Охарактеризуйте цель, задачи и последовательность проведения комплексного исследования производителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 14. Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в гостеприимстве

1. Опишите прогнозы как инструменты планирования развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.
2. Опишите порядок определения индикаторов развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.
3. Укажите ключевые моменты в выявлении новых направлений развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.

Тема 15. Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства

1. Опишите общие подходы к разработке и реализации целевых программ.
2. Какие вы знаете федеральные и региональные целевые программы развития туризма

и гостеприимства в России?

3. Опишите методику разработки проектов целевых программ в туризме и гостеприимства.

4. Опишите методику разработки целевых программ в индустрии туризма и гостеприимства.

Критерии и шкала оценки контрольных вопросов:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом, ориентируется в основных понятиях дисциплины;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, не владеющему основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если он не ориентируется в основных понятиях, не исправляет своих ошибок после наводящих вопросов.

Тематика докладов по дисциплине

1. Влияние геополитических факторов на развитие туризма.
2. Путешествия как средство распространения культур.
3. Странствия мифологических героев.
4. Гостеприимство в Древнем Риме.
5. Особенности гостеприимства в Азиатско-Тихоокеанском, Южно-Азиатском и Ближневосточном туристских регионах.
6. Африканское гостеприимство и специфика развития туризма на континенте.
7. Гостеприимство в Северной и Южной Америке.
8. Своеобразие гостеприимства в туристских регионах России.
9. Томас Кук: священник, меценат, предприниматель - основатель мировой индустрии туризма и гостеприимства 1841.
10. Развитие сферы гостеприимства в Англии.
11. Старейшие Европейские курорты и их гостеприимство.
12. Горный туризм и специфика гостеприимства.
13. Особенности гостеприимства славянских народов.
14. Своеобразие восточного гостеприимства.
15. Развитие гостеприимства в сфере туризма европейских стран.
16. Путешествие как форма межкультурных коммуникаций и развития гостеприимства.
17. Мировая транспортная система и её использование в сфере туризма и гостеприимства.
18. Гостиничный бизнес: современное состояние и перспективы развития.
19. Виды туризма в России: тенденции развития и основные туристские центры.
20. Роль государства в развитии туризма и гостеприимства.
21. Специфика услуг индустрии гостеприимства.
22. Средства размещения и интеграционные процессы в сфере гостеприимства.

Критерии и шкала оценивания докладов:

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся подготовил доклад по выбранной теме, отражающий основные положения рассматриваемого вопроса и выступил на практическом занятии;

- оценка «не зачтено» выставляется, если не подготовлен доклад по выбранной теме или в нем не раскрыто основное содержание материала.

Тест

1. Ассоциированными членами ЮНВТО считаются:

- а) государства, их правительственные учреждения;
- б) территории, не имеют внешнеполитической самостоятельности;
- в) международные и национальные организации, туристические ассоциации и компании, а также компании, связанные с туризмом;

г) другое

2. Основным фактором неодинаковой степени развития индустрии туризма в разных регионах государства следует считать:

- а) неодинаковую плотность демографического освоения территории;
- б) неодинаковой индустриальный потенциал регионов;
- в) неодинаковую ресурсную базу и туристическую разрекламированность регионов;
- г) неодинаковое состояние сохранения в регионах территорий, пригодных для рекреационно-туристического освоения

3. Национальным девизом какой страны Западного полушария является выражение «Порядок и прогресс»:

- а) Мексика
- б) США
- в) Канада
- г) Бразилия

4. Туристическая индустрия влияет на развитие тех регионов, которые удалены от крупных промышленных центров и имеют незначительные хозяйственные ресурсы, следующим образом:

- а) сдерживает их экономическое, политическое и социальное развитие
- б) способствует их превращению в индустриальные центры
- в) способствует развитию отраслей, ориентированных на производство туристических услуг
- г) способствует развитию образования

5. Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению ООН, предложенному в 1993 г.:

- а) от 12 часов до 30 дней
- б) от 24 часов до 60 дней
- в) от 24 часов до года
- г) от 24 часов до 6 месяцев

6. Что не относится к экономическим функциям туризма:

- а) создание новых рабочих мест
- б) снижение инфляции
- в) развитие местной инфраструктуры
- г) увеличение валютных поступлений

7. Доходы от въездного туризма страны отражаются как экспорт услуг в следующем документе:

- а) платежном балансе
- б) балансе Центрального банка
- в) забалансовых счетах крупных банков
- г) казначейских счетах министерств (агентств) по развитию туризма

8. В 2017 году паспорт какой страны давал право на безвизовое посещение наибольшего количества стран мира (177 из примерно 218):

- а) Украины
- б) Германии
- в) Испании
- г) Японии

9. В какой стране мира больше всего озер:

- а) Россия
- б) Канада
- в) Финляндия
- г) Бразилия

10. Каков примерный выездной турпоток был в Китае в 2017 г.:

- а) 60 млн.

- б) 140 млн.
- в) 180 млн.
- г) 240 млн.

11. Назовите самую посещаемую по количеству международных туристов страну Европы в 2017 г.:

- а) Франция
- б) Германия
- в) Испания
- г) Италия

12. Какая из стран Европы получает наибольший доход (около 60 млрд. Евро ежегодно) от международного туризма, согласно статистике ВТО за последние 2014-2019 гг.?

- а) Франция
- б) Германия
- в) Испания
- г) Италия

13. Какова высота здания Бурдж-Халифа:

- а) 406 метров
- б) 828 метров
- в) 1224 метра
- г) 1682 метра

14. К какому типу организаций, способствующих развитию туризма, следует отнести VisitBritain?

- а) DMO (Destination Marketing Organization)
- б) Конвеншн-бюро
- в) Туристско-информационный офис
- г) Оператор въездного туризма

15. Согласно текущим прогнозам ВТО, мировые доходы от туризма к 2022 г. приблизительно составят:

- а) 1 триллион долларов
- б) 2 триллиона долларов
- в) 200 миллиардов долларов
- г) 30 триллионов Евро

16. Средняя цена номера это:

- а) Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству
- б) Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период
- в) Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период
- г) Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период

17. Коэффициент загрузки гостиницы это:

- а) Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству
- б) Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период
- в) Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период
- г) Отношение числа проданных номеров к общему числу располагаемых номеров

18. О каком виде управления гостиничным предприятием идет речь? Система договорных отношений между предприятиями, при которой одно из предприятий получает

право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров или услуг:

- а) управление гостиницей осуществляет владелец
- б) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе
- в) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
- г) управление гостиницей осуществляет управляющая компания

19. Гостиничная корпорация Kempinski принадлежит:

- а) Германии
- б) США
- в) Франции
- г) Финляндии

20. Какая из автоматизированных программ используется в управлении гостиницами?

- а) Фиделио
- б) Амадеус
- в) Галилео
- г) Мастертур

21. В какой экономически развитой стране не развита сеть пассажирских железнодорожных перевозок:

- а) США
- б) Испания
- в) Япония
- г) Франция

22. В какой стране мира больше всего гражданских аэропортов:

- а) США
- б) Германия
- в) Китай
- г) Бразилия

23. Совокупность действий для стимулирования туристского потока в рамках географических границ туристской дестинации называют:

- а) программой развития туризма в регионе
- б) туристским кластером
- в) мониторингом развития туризма в регионе
- г) Стратегией туроператора

Критерии и шкала оценки выполнения теста:

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы менее чем на 55 % вопросов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы на 56-70% вопросов;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы на 71-85% вопросов.
- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы на 86-100% вопросов.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится по вопросам. Экзамен по дисциплине проводится по билетам.

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.
2. Основные этапы развития европейской и американской индустрии гостеприимства.

3. Этапы развития гостиничной и ресторанной индустрии в России.
4. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.
5. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
6. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в экономически развитых странах.
7. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в развивающихся странах.
8. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в России.
9. Виды хозяйствующих субъектов в индустрии туризма и гостеприимства.
10. Имущественный комплекс предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
11. Источники формирования и развития имущественного комплекса предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
12. Отличительные особенности трудовых ресурсов предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
13. Методы оценки затрат на формирование продукта и осуществление текущей хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
14. Порядок оценки результатов хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
15. Особенности формирования инвестиционных проектов в гостеприимстве.
16. Методика разработки инвестиционных проектов в гостеприимстве.
17. Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии.
18. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах.
19. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
20. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования.
21. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.).
22. Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.).
23. Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.
2. Основные этапы развития европейской и американской индустрии гостеприимства.
3. Этапы развития гостиничной и ресторанной индустрии в России.
4. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.
5. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
6. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в экономически развитых странах.
7. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в развивающихся странах.
8. Тенденции развития технологий и организации услуг в индустрии гостеприимства в России.
9. Виды хозяйствующих субъектов в индустрии туризма и гостеприимства.
10. Имущественный комплекс предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
11. Источники формирования и развития имущественного комплекса предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
12. Отличительные особенности трудовых ресурсов предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

13. Методы оценки затрат на формирование продукта и осуществление текущей хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
14. Порядок оценки результатов хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
15. Особенности формирования инвестиционных проектов в гостеприимстве.
16. Методика разработки инвестиционных проектов в гостеприимстве.
17. Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии.
18. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах.
19. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
20. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования.
21. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.).
22. Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Кеерер», «Ресторатор» и др.).
23. Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.
24. Место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства.
25. Современные тенденции развития индустрии питания.
26. Классификационные признаки предприятий общественного питания.
27. Стандарты функционирования предприятий питания.
28. Организационная структура предприятий питания.
29. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, геридон, американский сервис) на предприятиях питания.
30. Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания.
31. Необходимость услуг перевозок в составе туристского продукта.
32. Особенности организации перевозок туристов отдельными видами транспорта.
33. Порядок обоснования эффективности выбора вида транспорта при организации перевозок туристов.
34. Специфика культурного туризма в России и за рубежом.
35. Этапы развития культурно-познавательного туризма.
36. Организация экскурсионного обслуживания.
37. Этапы развития культурно-развлекательного туризма.
38. Особенности организации массовых зрелищных мероприятий.
39. Особенности развития туризма в России и за рубежом.
40. Потребность в экологическом и агротуризме и их роль в развитии сельских территорий.
41. Оздоровительный туризм и ресурсы для его развития в России.
42. Специфика развития активного туризма в России.
43. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
44. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.
45. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства.
46. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства.
47. Функции рекламы в индустрии гостеприимства.
48. Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.).
49. Охарактеризуйте понятие «фирменный стиль».
50. Психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака.
51. Особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства.
52. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства?
53. Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства за рубежом.
54. Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства в России на фе-

деральном уровне.

55. Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства в России на региональном уровне.

56. Туристские кластеры?

57. Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства.

58. Порядок определения конъюнктуры рынков туристских, гостиничных и сопутствующих услуг.

59. Основные составляющие комплексного исследования потребителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.

60. Цель, задачи и последовательность проведения комплексного исследования производителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.

61. Прогнозы как инструменты планирования развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.

62. Порядок определения индикаторов развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.

63. Ключевые моменты в выявлении новых направлений развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.

64. Общие подходы к разработке и реализации целевых программ.

65. Федеральные и региональные целевые программы развития туризма и гостеприимства в России?

66. Методика разработки проектов целевых программ в туризме и гостеприимства.

Пример билета для экзамена

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Самарский государственный аграрный университет»
Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Профиль подготовки Агротуризм
Кафедра: Экономическая безопасность, учет и анализ
Дисциплина «Индустрия гостеприимства»

БИЛЕТ к экзамену № 1

1. Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.

2. Порядок обоснования эффективности выбора вида транспорта при организации перевозок туристов.

3. Задача. Определите точку безубыточности (в натуральном и стоимостном выражении) деятельности предприятия (за годовой период), производящего сувенирную продукцию (так называемые «магниты на холодильник»), если средняя цена единицы продукции (продукция однородная в стоимостном и технологическом отношении) составляет 100 руб., переменные затраты на производство единицы продукции составляют 75 руб., а постоянные расходы предприятия за годовой период равны 150 тыс. руб.

Составитель _____

к.э.н., доцент Лазарева Т.Г.

Заведующий кафедрой _____

к.э.н., доцент Пятова О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 2-х балльной шкале оценивания путем выборочного контроля во время зачета.

Шкала оценивания зачета

Результат зачета	Критерии
«зачтено»	Обучающийся отвечает на вопрос полно и развернуто, четко формулирует определения, касающиеся вопроса, подтверждает свой ответ фактическими примерами
«не зачтено»	Обучающийся неправильно формулирует основные определения, касающиеся вопроса, или вообще не может их дать, не подтверждает свой ответ фактическими примерами

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 4-х бальной шкале оценивания путем выборочного контроля во время экзамена.

Шкала оценивания экзамена

Результат экзамена	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
«отлично»	высокий уровень	выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, тесно увязывающему теорию с практикой, уровень его знаний по дисциплине достаточен для формирования компетенций, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ. Проставляется обучающемуся, освоившему все компетенции.
«хорошо»	повышенный уровень	выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос. Он должен правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеть необходимыми навыками и приемами их выполнения. Проставляется обучающемуся, освоившему свыше 50% компетенций.
«удовлетворительно»	пороговый уровень	выставляется обучающемуся, который имеет знания только по основному материалу, но не усвоил его детально, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала и испытывает затруднения в выполнении практических работ. Проставляется обучающемуся, освоившему компетенции на базовом уровне.
«неудовлетворительно»	минимальный уровень не достигнут	выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенной с большими затруднениями выполняет практические работы или отказывается от ответа. Оценка «неудовлетворительно» заносится только в экзаменационную ведомость.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, решение практических и ситуационных задач, деловая игра, тестирование);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (доклад);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме экзамена.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по вопросам). Оценка по результатам зачета – «зачтено» и «не зачтено».

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, а также по результатам доклада на практическом занятии или на научной студенческой конференции.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Практические и ситуационные задачи	Совместная деятельность группы обучающихся с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Комплект практических и ситуационных задач
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Проводится по завершении изучения каждого раздела дисциплины	Фонд тестовых заданий
3	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам дисциплины
4	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад – публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на занятии, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на практических занятиях, регламент – не более 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.	Темы докладов
5	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету
6	Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями.	Комплект вопросов к экзамену

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:

доцент кафедры «Экономическая безопасность, учет и анализ»,

канд. экон. наук, доцент Т.Г. Лазарева



Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственное управление и деловое администрирование» 7 мая 2024 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент А. Г. Волконская



СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии

экономического факультета

канд. экон. наук, доцент Ю.Н. Кудряшова



Руководитель ОПОП ВО

канд. экон. наук, доцент Т.А. Баймишева



И.о. начальника УМУ М.В. Борисова

