

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Технологии и организация обслуживания на предприятиях индустрии
гостеприимства»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»
Квалификация выпускника бакалавр
Форма обучения очная
Курс 3

Разработчик:
доц. кафедры, канд. пед. наук
Д.С. Богатырева

И.о. заведующего кафедрой географии
Ю.Ю. Чикина

Протокол 
от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Профессиональные	
ПК-9	ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма. ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг. ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями. ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
«Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства» как учебная	ПК-9	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование

дисциплина: цель, содержание и задачи		
Мировые тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства	ПК-9	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование
Факторы, влияющие на развитие и типизацию гостиничного хозяйства	ПК-9	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование
Современный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства	ПК-9	Доклад, рефераты, письменные ответы на вопросы, тестирование
Характеристика основных типов средств размещения	ПК-9	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование
Принципы деятельности гостиничного предприятия	ПК-9	Конспектирование основных теоретических положений темы. Подготовка реферата и создание мультимедийной презентации. Работа над вопросами для самоконтроля.
Сущность услуг гостеприимства в гостиничном хозяйстве. Виды услуг, предоставляемых гостиницей	ПК-9	Конспектирование основных теоретических положений темы. Подготовка реферата и создание мультимедийной презентации. Работа над вопросами для самоконтроля
Текущая аттестация	ПК-9	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	ПК-9	Экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ПК-9	<p>Знает: процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет: изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками: обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов		
	ОФО	О-ЗФО	ЗФО
Устные ответы на семинарских занятиях	30	-	-
Выполнение и защита практических / лабораторных работ	30	-	-

Самостоятельная работа	30	-	-
Иные виды учебной работы (подготовка презентаций, написание реферата, решение задач и др.)	10	-	-
Всего	100		

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1.Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса

1. Содержание процесса управления гостиничным предприятием.
2. Механизм, структура, принципы построения организационной структуры управления в гостиницах.
3. Характеристика типичных видов организационной структуры управления в гостиницах.
4. Факторы, влияющие на ассортимент услуг отеля и организацию их предоставления. Каким образом они взаимосвязаны?
5. Основные службы гостиничного предприятия и их функции.
6. Содержание организации труда персонала гостиничного предприятия.
7. Особенности формирования штатного расписания гостиничного предприятия. Какие нормативы и каким образом они используются при расчете численности персонала отеля?
8. Примеры графиков работы гостиничного персонала.
9. Понятие рабочего времени по трудовому праву. Виды продолжительности рабочего времени.
10. Понятие ненормированный рабочий день.
11. Работники, которые работают с ненормированным рабочим днем.
12. Нормальная продолжительность рабочего времени в неделю по законодательству.
13. Понятие сверхурочная работа, ненормированный рабочий день
14. Формы организации режимов работы.
15. Виды производственных бригад, создаваемых в гостиничных предприятиях.
16. Системы оплаты труда, которые действуют в гостиничном предприятии.
17. Понятие «коэффициент трудового участия», его применение.
18. Рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров.
19. Нормы, которые используются при определении штатного расписания предприятия.
20. Формула, по которой рассчитываются нормы обслуживания для горничных.
21. Хронокарта или фотография рабочего дня для горничной, администратора, охранника и др.
22. Принципы, которые лежат в основе рациональной организации труда.
23. Принципы оплаты и стимулирования труда.
24. Техническое обеспечение и механизация труда.
25. Определение понятия «рабочее место».

26. Признаки, по которым классифицируются рабочие места.
27. Назовите принципы рациональной организации рабочих мест.
28. Планирование рабочего места и его оценка. Санитарно-гигиенические требования к рабочим местам: освещение, вентиляция.
29. Оснащение рабочего места и его оценка.
30. Нормы площади для размещения сотрудников различных служб гостиниц в России и за рубежом.
31. Схемы размещения различных групп помещений для персонала (ячейка, блочные, коридорные).
32. Социальная направленность развития индустрии развлечений.
33. Задачи организации досуга.
34. Основные характеристики организации процесса развлечений.
35. Факторы, обуславливающие выбор развлечений.
36. Виды деятельности предприятий досуга.
37. Понятие индустрии досуга.
38. Классификацию предприятий досуга, отечественный и зарубежный опыт.
40. Актуальность задач изучения индустрии досуга.
41. Анализ социологической информации о развитии индустрии развлечений.
42. Характеристика игорного бизнеса как сегмента индустрии досуга.
43. История развития отелей при казино.
44. Специфика отелей при казино.
45. Влияние на развитие гостиничного хозяйства игорных зон в России.
46. Сущность понятия «анимация».
47. Основные функции анимации гостеприимства.
48. Роль и значение анимационной услуги как составной части турпродукта.
49. Определение термина «анимационная программа».
50. Составление анимационной программы.
51. Основные этапы технологического процесса разработки анимационной программы.
52. Факторы, которые необходимо учитывать при разработке анимационных программ.
53. Качества, которыми должен обладать аниматор.
54. Формирование анимационной команды, кто ее возглавляет.
55. Правила поведения, которые должен соблюдать аниматор.
56. Социально-экономические и социально-психологические особенности предоставления анимационных услуг.
57. Основные принципы оформления интерьера современных гостиниц.
58. Выбор мебели для интерьера гостиниц.
59. Выбор декоративной и мебельной ткани в гостиницах.
60. Значение цвета для интерьера гостиниц.
61. Приемы цветового решения в гостиницах.
62. Значение освещения в интерьере.

63. Роль освещения в интерьере номера.
64. Потребность в озеленение гостиниц.
65. Характеристика элементов фирменного стиля, таких как фирменный цвет, фирменный шрифт.
66. Понятие: «имидж», «имиджелогия», «имиджмейкер», «имиджмейкерство».

Практические задания

Задание 1:

1. Составьте таблицу «Преимущества и недостатки основных типов организационных структур управления гостиницами».

Таблица 1

«Преимущества и недостатки основных типов организационных структур управления отелями»

Типы организационных структур	Характеристика	Преимущества	Недостатки	Для каких гостиничных предприятий характерны
линейная структура управления				
функциональная структура управления				
линейно-функциональная структура управления				
продуктовая структура управления				
матричная структура управления				

Задание 2:

1. Пользуясь принципами создания должностных инструкций, составьте должностные инструкции для отдельных должностных лиц гостиничного персонала (выборочно).

2. Должности работников отеля сгруппированы по трем квалификационным уровням в зависимости от направления деятельности, объема и ответственности за выполняемые должностные обязанности, самостоятельности и реализации решений. На основе работы с литературным источником (Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для профобразования / Ирина Юрьевна Ляпина; Под.

Ред. Канд. Пед. Наук А.Ю.Лапина. - Второй изд., Стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. - С.161-200) составьте таблицу по схеме:

Служба	Уровень	Должность	Должностные обязанности	Уровень образования	Квалификационные требования
Служба приема и размещения	1	телефонистка			
		швейцар			
		носильщик			
	2	менеджер СПиР			
		менеджер по обслуживанию гостей			
		администратор			
		портье			
	3	руководитель СПиР			
		старший администратор			
Обслуживание номерного фонда	1	горничная			
		уборщик служебных и общих помещений			
		кастелянша			
		работники стиральной и химчистки			
	2	старшая горничная			
		портная			
	3	менеджер службы обслуживания гостиничного фонда			
		дежурный на этаже			
		руководители бельевой и химчистки			
...	1				
	2				
	3				

Задание 3:

1. Нарисуйте схему гостевого цикла приема и обслуживания гостей.
2. Заполните таблицу «Операционный процесс обслуживания».

«Операционный процесс обслуживания»

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
---------	----------	-----------	--------

Предварительный заказ мест	Менеджер отдела бронирования или служба приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Вносится в счет, при регистрации
Встреча
Регистрация
...

Задание 4:

1. Презентация одного из тематических парков мира
2. Охарактеризуйте организацию досуга в гостиницах разных типов:

Типы отелей	Организации досуга
курортные	
отели для спортсменов	
транзитные	
молодежные	
бизнес-отели	
...	

Задание 5:

1. Составление анимационной программы для гостиниц различных типов (бизнес-отели, курортные, молодежные, транзитные и др.).
2. Составление анимационной программы для гостей разных возрастов (дети, молодежь, взрослые, пожилые люди).
3. Заполнение таблицы соотношения видов анимации и возрастных групп туристов:

Вид анимации	Возрастная группа
Анимация в движении	Дети, молодежь, взрослые
Анимация через переживание	Дети, взрослые, пожилые люди
Анимация через общение	пожилые люди
...	...
...	...
...	...
...	...

Задание 6:

1. Разработка интерьера для собственной гостиницы.
2. Описание цветового решения, мебели, освещения, озеленения Вашей гостиницы.

Задание 7:

На основании требований «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» разработать планировку гостиничного номера: 1, 2, 3, 4 или 5 категории, для гостиницы 1*, 2*, 3*, 4*, 5* (по выбору).

Результат работы оформить на листах формата А4.

Задание 8:

Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы) по схеме:

1. Потребность, которая удовлетворяется в данный момент
2. Подразделение, сотрудник, производящий услугу
3. Способ предоставления услуги
4. Способ контроля качества обслуживания на данном этапе
5. Пути улучшения качества обслуживания

Задание 9:

1. Произвести прием гостя при заезде в гостиницу;
2. Произвести оформление документов при заезде гостя;
3. Оформить отчеты для других служб гостиницы о предполагаемых заездах и отъездах;
4. Составить технологическую карту процесса.

Задание 10:

1. Рассчитать оплату за проживание в гостинице, учитывая дату и время заезда и дату и время выезда гостя.
2. Рассчитать оплату за дополнительные услуги гостиницы.
3. Оформить счет на проживание в гостинице.
4. Составить технологическую карту процедуры выезда гостя.
5. Рассчитать основные показатели деятельности гостиниц.

Задание 11:

1. Выявить основные обстоятельства, влияющие на проведение уборочных работ в гостинице.
2. В соответствии с выявленными обстоятельствами разработать график выполнения уборочных работ.
3. Произвести оценку качества уборки гостиничного номера.

Задание 12:

1. Ознакомиться с технологией разрешения проблемных ситуаций «Yes, I can!».
2. Ознакомиться со сценарием разрешения конфликтных ситуаций.
3. Решить предложенную ситуацию при помощи технологии «Yes, I can!».
4. Решить предложенную конфликтную ситуацию с использованием сценария разрешения конфликтных ситуаций.

Тестовые задания (примеры)

1. Обеспечение информационного, экономического, эстетического, бытового и психологического комфорта относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно:

- а) функции планирования;
- б) функции организации;
- в) функции мотивирования;
- г) функции контроля.

2. Целевой рынок гостиничного предприятия это:

- а) сфера влияния данной гостиницы на конкурентную среду;
- б) определенная территория, расположенная вблизи гостиницы;
- в) сформулированные и зафиксированные документально цели управления гостиничным предприятием;
- г) это конкретная категория людей, которую гостиница предполагает видеть в качестве потенциальных гостей.

3. Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы:

- а) предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет;
- б) бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда;
- в) бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя.

4. Документационное обеспечение процесса бронирования:

- а) счет за проживание (форма №3г);
- б) заявка на бронирование мест (форма №10г);
- в) журнал регистрации заявок физических лиц;
- г) журнал регистрации заявок предприятий;
- д) анкета (форма 1-г).

5. Определите цели процесса поселения в гостиницу:

- а) распределение и продажа, учет сводных мест в гостинице;
- б) обеспечение комфортных условий проживания в номерах гостиницы;
- в) предоставление дополнительных услуг;
- г) приветствие гостя и исполнение необходимых формальностей при заезде;
- д) производство расчетов с туристами;

6. Укажите технологические процессы, относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице:

- а) технологии уборки номеров;
- в) телефонные переговоры;
- г) автоматизированная система управления доходами;
- д) сервировка стала в ресторане;
- ж) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей.

7. Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:

- а) технологии уборки номеров;

- б) этика телефонных переговоров;
- в) автоматизация процессов управления гостиницей;
- г) сервировка стола в ресторане;
- д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей.

8. Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:

а) уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой «Просьба убрать номер», уборка в свободных номерах;

б) отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров;

в) уборка номеров с вывешенной табличкой «Просьба убрать номер», уборка в свободных номерах;

г) уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.

9. Какова технология входа горничной в номер:

а) открыть номер своими ключами войти в номер;

б) постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа;

в) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести «Горничная» войти в номер не дождавшись ответа;

г) постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести «Горничная» повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа;

д) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести «Горничная» если гость сам открывает дверь, поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

10. Срок хранения забытых гостями вещей в гостинице составляет:

а) один месяц;

б) один год и 1 день;

в) полгода (6 месяцев) и 1 день.

11. Определите обязанности, выходящие в компетенцию хоузмена:

а) своевременная доставка белья горничным;

б) контроль за выполнением уборочных работ;

в) подготовка и выдачи заданий горничным;

г) контроль использования белья на этажах;

д) пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных.

12. Определите обязанности, входящие в компетенцию супервайзера:

а) своевременная доставка белья горничным;

б) контроль за выполнением уборочных работ;

в) подготовка и выдача заданий горничным;

г) контроль использования белья на этажах;

д) пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных.

13. Обеспечение информационного, экономического, эстетического, бытового и психологического комфорта относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно:

- а) функции планирования;
- б) функции организации;
- в) функции мотивирования;
- г) функции контроля.

14. Выбор основного направления деятельности гостиничного предприятия с учетом внешних и внутренних факторов работы осуществляется на:

- а) институциональном уровне управления гостиницей;
- б) управленческом уровне управления гостиницей;
- в) на всех уровнях управления гостиницей.

15. Вечерний сервис в гостиницах включает:

- а) косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи;
- б) косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, пожелание спокойной ночи;
- в) косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.

Темы для подготовки мультимедийных презентаций

1. Совершенствование управления рисками хозяйственной деятельности гостиничного предприятия (предприятия сферы туризма).
2. Совершенствование системы управления качеством гостиничных услуг (услуг предприятия сферы туризма).
3. Совершенствование системы продвижения гостиничных услуг, (предприятия сферы туризма).
4. Совершенствование управления трудовыми ресурсами в гостиничном предприятии (предприятия сферы туризма).
5. Совершенствование управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия (предприятия сферы туризма) на основе передовых информационных технологий.
6. Развитие туристической отрасли на уровне региона, муниципального образования.
7. Совершенствование маркетинговых технологий в управлении сбытом услуг на предприятиях сферы туризма.
8. Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.
9. Направления развития новых информационных технологий в индустрии гостеприимства.
10. Основные тенденции развития региональной гостиничной деятельности.

11. Система управления персоналом и ее основные элементы
12. Основные принципы построения эффективной системы управления персоналом.
13. Задачи научной организации труда в гостинице.
14. Содержание и значение научной организации труда в гостинице.
15. Элементы научной организации труда.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету (устному)

1. Термины и определения понятийного аппарата «гостеприимство».
2. Содержание основных понятий гостиничного хозяйства.
3. Цель курса и структура курса «Организация гостиничной деятельности».
4. Содержание и задачи курса «Организация гостиничной деятельности».
5. Периодизация развития мирового гостиничного хозяйства.
6. История древнейших отелей.
7. От средних веков до XIX в.
8. Развитие гостиничного дела в XIX–XX вв.
9. Начало развития современной гостиничной индустрии.
10. Гостиничная сфера на начало 90-х гг. XX в.
11. Развитие гостиничной индустрии по регионам на современном этапе.
12. Современный этап в развитии гостиничных предприятий мира.
13. Формы управления гостиничными предприятиями в мире.
- Гостиничные цепи: их виды.
14. Современные тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.
15. Основы государственного регулирования гостиничной сферы России.
16. Направления государственной поддержки развития гостиничного хозяйства.
17. Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного хозяйства в РФ.
18. Законодательная основа гостиничного сервиса в России.
19. Проблемы создания международной классификации гостиниц.
20. Особенности американской системы классификации гостиниц и мотелей.
21. Подходы к классификации гостиниц в разных странах мира.
22. Классификация гостиниц в России и странах СНГ.
23. Понятие «факторы». Их влияние на типизацию гостиничного хозяйства.
24. Местонахождение как фактор влияния.
25. Основное назначение как фактор влияния.
26. Срок пребывания как фактор влияния.
27. Режим эксплуатации как фактор влияния.
28. Емкость и цель путешествия как факторы влияния.
29. Типы гостиничных предприятий в зависимости от функционального назначения.
30. Требования к гостиницам делового назначения.

31. Требования к транзитным отелям.
32. Требования к гостиницам, предназначенным для отдыха.
33. Формы управления гостиницами в мире.
34. Принципы управления деятельностью гостиничного предприятия.
35. Документация в работе гостиничных предприятий, ее виды.
36. Правила предоставления гостиничных услуг.
37. Понятие "гостеприимство", "услуги", "услуги гостиничного предприятия", критерии качества гостиничных услуг.
38. Модель гостеприимства на предприятии гостиничного хозяйства.
39. Среда гостеприимства.
40. Ресурсы гостеприимства.
41. Концепции гостеприимства.
42. Характерные особенности услуги. Специфика гостиничных услуг.
43. Виды услуг в гостиничном предприятии.
44. Понятие и виды дополнительных услуг в гостиницах, формы их предоставления.
45. Службы обслуживания в отеле.
46. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
47. Понятие обслуживания в гостинице. Правила поведения персонала гостиниц.
48. Процесс обслуживания гостей в гостинице. Функции и обязанности служащих и работников гостиницы по предоставлению услуг гостям.
49. Организация бытового обслуживания.
50. Организация уборочных работ.
51. Подходы к классификации служб и отделов гостиничных комплексов.
52. Состав и функции гостиничных служб.
53. Организация прилегающей территории вокруг гостиничных зданий.
54. Функциональная организация помещений гостиничных комплексов.