



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Кушнарёва И.Ю.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)
« 29 » « февраля » 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Топчий А.В.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)
« 29 » « февраля » 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль : «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма подготовки очная/заочная

курс 2/3 семестр 4/9
лекции 36/10 час.
практические занятия 36/12 час.
лабораторные работы -
в том числе с использованием МАО пр. – 18час.
всего часов аудиторной нагрузки 72/22 час.
в том числе с использованием МАО – 18 час.
самостоятельная работа 72/122 час.
в том числе на подготовку к экзамену -
контрольные работы (количество) -
курсовая работа / курсовой проект -
зачет -
экзамен 4/9_семестр

Рабочая прогр

амма составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.2015 № 1463

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,
протокол № 2 от «29» «февраля» 2016 г.

Заведующий(ая) кафедрой канд. экон. наук, доцент Топчий А.В.
Составитель(ли) канд. ист. наук доцент Галенко Е.В.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Операционная деятельность туристского и гостиничного
предприятия»

Учебный курс «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

Дисциплина «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» включена в состав вариативной части как дисциплина по выбору студента.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/4 зачетные единицы, 144/144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36/10 часов), практические занятия (36/12 часов), самостоятельная работа (72/122 часа). Дисциплина реализуется на 2/3 курсе в 4/3 семестре.

Дисциплина «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Организация туроператорской и турагентской деятельности», «Внутренний туризм», «Туроперейтинг», и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Внутренний туризм», «Предпринимательская деятельность в индустрии туризма и гостеприимства», «Управление предприятием общественного питания», «Маркетинг и продажи туристских и гостиничных услуг».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов:

организационно-управленческие основы туроператорской деятельности, принципы организации обслуживания туристов, методы анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя.

Цель дисциплины – формирование у слушателей комплекса основных понятий, составляющих основу операционной деятельности туристского и

гостиничного предприятия и практических навыков, необходимых для организации процесса обслуживания туристов.

Задачи:

- изучение основных принципов операционной деятельности туристского и гостиничного предприятия;
- формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации туров, особенностях программ обслуживания разных видов туризма, специфики отношений с поставщиками услуг, туристской документации, а также организации обслуживания туристов и правовом регулировании туроператорской деятельности;
- формирование умений разрабатывать модульные программы обслуживания туристов на туристских маршрутах;
- формирование навыков эффективного продвижению и реализации международных туров.

Для успешного изучения дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
	Знает	процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Умеет	проектировать программу обслуживания; организовать процесс взаимодействия с транспортными предприятиями, гостиницами, турагентствами; организовать процесс обслуживания клиентов туроператора в офисе и на маршруте.
	Владеет	навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.
ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знает	способы расчетов и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя;
	Умеет	рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение;
	Владеет	навыками расчетов и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, способен обосновать управленческое решение.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-беседа, лекция-консультация, проблемная лекция, лекция - дискуссия, кейс - стади.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Теоретические занятия (36/10 час.)

Раздел 1. Особенности экономики и финансов в индустрии гостеприимства и туризме. (22/6 час.).

Тема 1-2. Основные понятия финансового менеджмента и его роль в управлении гостиничным, ресторанным и туристическим бизнесом. Базовые определения финансового учета(4/2 час.).

Финансовый менеджмент как технология управления средствами предприятия и источниками их образования. Цели и задачи финансового менеджмента. Понятия и сущность основных объектов управления:

источники финансирования, доходы, внеоборотные и оборотные активы, затраты и себестоимость, платежеспособность и кредитоспособность, финансовая устойчивость, финансовые результаты и рентабельность. Роль и функции финансового менеджера.

Тема 3-4. Отраслевые особенности в формировании доходной составляющей, подходы к ценообразованию(4/2 час.).

Специфика услуг гостиничного и туристического бизнеса: основные и вспомогательные услуги. Схемы ценообразования и виды тарифов, статичные (Rack Rate) и динамичные (гибкие) тарифы (Best Flexible/Available rate), торговая наценка ресторана. Варианты стратегии ценообразования в туристическом бизнесе. Формирование цены по этапам движения туристической услуги (продукта) на рынке.

Эксплуатационная программа гостиничного хозяйства и принципы ее составления, производственная программа ресторанного хозяйства. Прогнозирование спроса и объема туристических услуг. Недельные и сезонные циклы.

Тема 5-6. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности гостиниц, ресторанного и туристического бизнеса(4 час.).

Процент загрузки номерного фонда (Occupancy rate), средняя фактическая стоимость номера (Average Achieved Room Rate - AARR), средняя дневная цена (Average Daily Rate- ADR), доход на номер от проживания (Revenue per Available Room per Day – RevPAR), валовая операционная прибыль на один номер (Gross operating profit per available room – GOPPAR) как индикатор финансового потенциала гостиницы.

Ресторан: проходимость и средний чек, товарооборот, выручка и операционная прибыль по видам услуг на квадратный метр / единицу оборудования / единицу персонала / точку, коэффициент корреляции и др.

Объемные показатели в туристическом бизнесе, валовый доход, прочие доходы, издержки обращения, прибыль и рентабельность.

Тема 7-8. Источники формирования финансовых ресурсов гостиничного и ресторанного хозяйства и туристических компаний(4/2 час.).

Капитал как источник формирования финансовых ресурсов. Собственный капитал: уставный капитал, амортизационные отчисления, прибыль, эмиссия акций. Заемный капитал и способы его привлечения: банковский и коммерческий кредит, лизинг, бюджетное финансирование.

Соотношение собственного и заемного капитала – обоснование стратегических решений и управление структурой капитала.

Инвестиционная деятельность и оценка эффективности инвестиций в индустрии гостеприимства, инвестиционные процессы в туристической отрасли. Политика кредитования, дивидендная политика.

Тема 9-10-11. Структура затрат, основные составляющие себестоимости, понятие и способы достижения точки безубыточности. (6 час.)

Классификация затрат. Варианты группировки затрат в гостиничном бизнесе: по местам возникновения (подразделения по работе с клиентами, вспомогательные и обслуживающие подразделения), видам услуг, видам затрат и статьям калькуляции. Издержки производства и обращения ресторанного бизнеса и их классификация. Предельные издержки и их особое значение для туристического бизнеса. Специфика формирования (калькулирования) себестоимости услуг, факторы, влияющие на себестоимость. Применение системы «директ-костинг». Маржинальный подход и расчет точки безубыточности, эффект операционного рычага. Расчет порога рентабельности и запаса финансовой прочности. (4 час.).

Раздел 2. Управление и организация процесса обслуживания потребителей в индустрии гостеприимства и туризма. (14/4 час.).

Тема 1-2. Система и структура управления в индустрии гостеприимства и туризме (4/2 час.)

Содержание и технология менеджмента в туристской индустрии: сущность, основные задачи, субъекты и объекты, функции. Особенности

туризма как объекта управления. Система управления туризмом. Туристский регион, туристские организации и предприятия. Внутренняя и внешняя среда организации. Формальные и неформальные организации. Понятие структуры управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Типы организационных структур. Проектирование организационных структур.

Тема 3-4. Характеристика основных элементов управления в индустрии гостеприимства и туризме (4 час.)

Сущность гостиничного, ресторанного и туристического менеджмента. Организация и штат. Финансовая отчетность и способы контроля. Определяющие факторы формирования штата гостиничных, ресторанных и туристических предприятий. Организация деятельности персонала. Формы повышения квалификации персонала.

Тема 5-6-7. Операционный процесс обслуживания гостей и документальное оформление оказываемых услуг(6/2 час.)

Процесс обслуживания гостей. Гостиничные удобства и обслуживание как товар. Организация гостиничного обслуживания: служба приема, работа портье, горничных, обслуживание в номерах, бронирование и отмена заказов. Резервирование туристическими агентствами. Банковское обслуживание: чеки, кроссированные и дорожные чеки. Бельевая, прачечная, химчистка. Этика обслуживания клиентов.

Способы оказания услуг в сфере массового питания. Методы обслуживания, их классификация. Обслуживание на предприятиях быстрого приготовления. Изменение и составление меню, функции подготовки меню, название блюд, кулинария. Подготовка обслуживания в ресторанах. Встреча гостей и прием заказов. Виды обслуживания, процедуры и технические приемы. Роль руководящих кадров в качественном обслуживании потребителей в индустрии гостеприимства и туризме.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические работы (36/12 час., в том числе МАО 18/4 часов)

Практическая работа №1-2-3-4. Задачи и пути совершенствования операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий г. Владивостока (8/8_час.)

Задание:

1. Проанализировать операционную деятельность туристских и гостиничных предприятий г. Владивостока.
2. Рассмотреть структуру операционной деятельности конкретных туристских и гостиничных предприятий г. Владивостока
3. Провести мониторинг операционной деятельности конкретных туристских и гостиничных предприятий г. Владивостока.

Тема для обсуждения:

2. Представить на круглом столе исследовательский доклад на тему: «Задачи и пути совершенствования операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий г. Владивостока (на примере конкретных предприятий)».

Практическая работа № 5-6-7-8. Имиджевые, организационные, экономические аспекты формы обслуживания клиентов туристских и гостиничных предприятий (8 час.)

Задание:

1. Ознакомиться со сценарием деловой игры.
2. Ознакомиться с целью работы:
 - изучение последовательных этапов процессов обслуживания посетителей туристских и гостиничных предприятий;
 - получение практических навыков выполнения данных операций;
 - определение круга обязанностей персонала;
 - знакомство с видами документов, необходимых при работе с клиентами.
3. Распределение студентов по индивидуальным рабочим местам и выдача индивидуальных заданий в соответствии с вариантами.
4. Демонстрация студентами техники выполнения различных видов работ по теме деловой игры.

5. Выполнение студентами индивидуальных заданий.
6. Обсуждение результатов.

Практическая работа № 9-10-11-12. Влияние правового регулирования на операционную деятельность туристских и гостиничных предприятий (8час.)

Задание:

1. Проанализировать следующие вопросы и документы:

- Конституция Российской Федерации как основной закон государства, содержащий базовые принципы прав и свобод человека и гражданина. Международно-правовые акты (Всеобщая Декларация прав человека, Гагская, Манильская и Монреальская декларации по туризму, Соглашения стран СНГ и т.д.).

- Законы РФ (ГК РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закон РФ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» и др.).

- Указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ по вопросам организации и функционирования структур, призванных обеспечивать осуществление гражданам права на полноценный гостиничный сервис.

- Административно-правовые и экономические методы регулирования сферы услуг, основные формы (инструменты) такого влияния. Направления государственного регулирования.

- Федеральные и региональные органы государственного регулирования в туристском и гостиничном сервисе, их статус и функции.

Темы для обсуждения:

2. Представить на круглом столе исследовательский доклад на тему: «Влияние правового регулирования на операционную деятельность туристских и гостиничных предприятий г. Владивостока (на примере конкретных предприятий)».

Практическая работа № 13-14-15-16. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на эффективную операционную деятельность туристских и гостиничных предприятий(8час.)

Темы для дискуссии:

1. Факторы внешней среды, способствующие развитию эффективной операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий в городе Владивостоке. Ваши предложения.

2. Факторы внешней среды, сдерживающие развитие эффективной операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий в городе Владивостоке. Ваши предложения

3. Факторы внутренней среды операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий. Ваши предложения

Практическая работа № 17-18 Схемы взаимодействия туроператора с гостиницами (4/4час.)

Темы для дискуссии:

Особенности взаимодействия туроператора с гостиницами, аренда отеля, покупка мест на условиях комитмента, покупка блока мест на условиях элотмента, работа на условиях безотзывного бронирования, работа на условиях приоритетного бронирования, работа на условиях повышенной комиссии.

I. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

II. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Особенности экономики и финансов в индустрии гостеприимства и туризме	ПК-5	знает	Практическая работа (ПР-1-2-3-4)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			умеет	Практическая работа (ПР-5-6-7-8)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-9-10-11-12)	Тест (ПР-1), тестовые задания
	Раздел 2. Управление и организация процесса обслуживания потребителей в индустрии гостеприимства и туризма	ОПК-3	знает	Практическая работа (ПР-13-14-15-16)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			умеет	Практическая работа (ПР-17-18)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-17-18)	Тест (ПР-1), тестовые задания

III. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. – М.: Дашков и К, 2013. – 280 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430340>

2. Морозова Н.С. Предпринимательство и конкуренция в туризме [Электронный ресурс]: монография/ Морозова Н.С., Морозов М.А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Российский новый университет, 2010. – 136 с. – электронный ресурс размещен на сайте ДВФУ http://www.dvfu.ru/web/library/rus_res. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21299>.

3. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

4. Организация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.С. Варивода [и др.]. – Электрон. дан. – Ставрополь: СтГАУ, 2015. – 167 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/82251>

5. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие для вузов / Н. Ю. Стоюшко, З. И. Беликина; Дальневосточный государственный технический университет. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного технического университета, 2011. – 168 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 20 экз. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:426006&theme=FEFU>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Бизнес-энциклопедия: Стандарты и качество отеля: Дополнение (апрель 2015) / [ред. А. Литвинова]. – Санкт-Петербург: Бонниер Бизнес Пресс, – 2015. – Фонд НБ ДВФУ в количестве ежегодная подписка – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817557&theme=FEFU>

2. Бизнес-энциклопедия: Управление отелем: Дополнение (август 2015) / [ред. Т. Климова]. – Санкт-Петербург: Бонниер Бизнес Пресс, – 2015. – Фонд НБ ДВФУ в количестве ежегодная подписка – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817550&theme=FEFU>

3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – Москва :

КноРус, 2014. –167 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 3 экз – Режим доступа:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

4. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 448 с. – Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389982>

5. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

1. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: Практикум /Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 132 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430296>

2. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 496 с. – Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869>

8. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/424026>

9. Формирование и развитие предпринимательской среды / М. А. Потапова. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного федерального университета, 2011. – 242 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 4 экз. – Режим доступа:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:425989&theme=FEFU>

1. Чудновский А. Д. Жукова М. А. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 290 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 9 экз. – Режим доступа:
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:759073&theme=FEFU>

2. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Т.В. Бедяева, А.С. Захаров; Под ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 180 с. – (Высшее образование: Магистратура). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/369965>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Всемирная туристская организация. Режим доступа: http://www.unwto.org/index_r.php

2. Российская гостиничная ассоциация. Режим доступа: <http://rha.ru/>

3. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>

4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru

6. Справочная система «Кодекс». Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические работы, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине « Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» является экзамен,

который проводится в виде тестирования.

В течение учебного 6 семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению лабораторных работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по лабораторным работам, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению лабораторных работ.

Приступая к подготовке к лабораторным работам, прежде всего, необходимо ознакомиться с планом занятия, изучить соответствующую литературу, нормативную и техническую документацию. По каждому вопросу лабораторной работы студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к лабораторным работам является умение

студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой

ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в конце лабораторных работ в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной и технической документацией для оценки качества потребительских товаров. Это предполагает осознание студентом процесса принятия решений при оценке качества товаров и вынесения решения по ситуационной задаче.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области товароведения и оценки качества товаров, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;

- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления

теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в

процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к экзамену позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к экзамену лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену.

IV. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном;
- лаборатории кафедры товароведения и экспертизы товаров, оснащенные приборами и материалы для оценки качества однородных групп продовольственных и непродовольственных товаров (аналитические и технические весы, конические и мерные колбы, цилиндры, термометры, химические реактивы и др.);
- нормативная и техническая документация (ТР ТС, ГОСТы, ТУ и др.);
- образцы продовольственных и непродовольственных товаров;
- наглядные пособия по изучению ассортимента и дефектов продовольственных и непродовольственных товаров (учебные ассортиментные карты, каталоги изделий, альбомы, муляжи и др.).
- «В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции

цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

- В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы»



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия

Направление: 43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма подготовки: очная/заочная

**Владивосток
2015**

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-4 неделя учебных занятий	Самостоятельное изучение развитие туристской индустрии в других странах мира	10/30 час.	Презентация на тему: «Сравнительный анализ развития туристской индустрии в России и других странах»
2	5-8 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в дискуссиях круглого стола	10/30 час.	Участие в работе круглого стола
3	9-13 неделя учебных занятий	Самостоятельная подготовка к участию в деловой игре	8/20 час.	Участие в деловой игре
4	14-17 неделя учебных занятий	Самостоятельная подготовка к участию в работе круглого стола	8/33 час.	Участие в работе круглого стола
5	18 неделя учебных занятий	Самостоятельная подготовка к экзамену	36/9 час.	Консультация
ИТОГО			72/122	экзамен

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

– при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

– для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

– чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

– не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к выполнению реферата

Цели и задачи реферата

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме.

Целями написания реферата являются:

– развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем товароведения;

– развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;

– развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

– научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

– подготовить студента к дальнейшему участию в научно-практических конференциях, семинарах и конкурсах;

– помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании

курсовой работы или выпускной квалификационной работы.

Основные требования к содержанию реферата

Реферат должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре реферат должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Оформление реферата осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему

дисциплину.

При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки реферата и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки реферата

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Тематика рефератов

1. Управление рисками как часть управления коммерческой деятельностью туристского и гостиничного предприятия.
2. Методы ценообразования для туристских и гостиничных предприятий.
3. Основные функции управления и их реализация в туристском и гостиничном бизнесе.
4. Классификация и характеристика типов предприятий размещения.
5. Сущность управления и особенности менеджмента туристского и гостиничного предприятия.
6. Специфика труда менеджера на туристских и гостиничных предприятиях.
7. Понятие, основные принципы и методы планирования в туристских и гостиничных хозяйствах.
8. Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
9. Гостиничные цепи как форма организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
10. Управление финансовой деятельностью туристского и гостиничного предприятия.
11. Стандартизация и сертификация гостиничных и ресторанных услуг.
12. Методика проведения анализа деятельности туристского и гостиничного предприятия: основные этапы и методы.
13. Методика прогнозирования сезонности продаж в туристском и гостиничном бизнесе.

14. Системы мотивации и оплаты труда персонала туристского и гостиничного предприятия.

15. Планирование себестоимости гостиничных и туристских услуг и пути его совершенствования.

16. Основные разделы плана деятельности туристских и гостиничных предприятий, их характеристика и взаимосвязь.

17. Финансовый план туристских и гостиничных предприятий и методика его разработки.

18. Основные формы и методы набора персонала туристских и гостиничных предприятий.

19. Методы и формы подготовки персонала для работы на туристских и гостиничных предприятиях.

Методические указания к решению кроссворда

Кроссворд – игра-задача, в которой фигура из рядов пустых клеток заполняется перекрещивающимися словами со значениями, заданными по условиям игры.

Кроссворды содержат игровую (разгадывание) и учебную (овладение определенными знаниями, умениями и навыками) задачи, из чего следует, что достоинство данного дидактического средства заключается в том, что кроссворды вносят в познавательный процесс игровой элемент, активизируют умственную деятельность, стимулируют сознательный поиск в изучаемой области.

Решение кроссворда предполагает дачу правильных ответов на поставленные вопросы и требует от студента умения работать со справочной и учебной литературой, нормативными и техническими документами, что способствует развитию личностных качеств, способность сопоставлять, побуждает к расширению и углублению знаний, тренирует память, расширяет кругозор, стимулирует интерес к изучаемой теме и к дисциплине в целом.

Порядок сдачи кроссворда и его оценивание

Кроссворд выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю,

ведущему дисциплину.

При оценке решения кроссворда учитывается количество правильных данных ответов на поставленные вопросы.

По результатам проверки кроссворда и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кроссворда

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент дал правильные ответы на все поставленные в кроссворде вопросы;
- 85-76 баллов – не более 2 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 75-61 балл – 3-4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 60-50 баллов – более 4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

Тематика вопросов:

1. Понятие и сущность финансового менеджмента, цели и задачи, основные концепции финансового менеджмента. Роль финансового менеджера.

2. Понятия и сущность основных объектов управления: источники финансирования, доходы, внеоборотные и оборотные активы, затраты и себестоимость, платежеспособность и кредитоспособность, финансовая устойчивость, финансовые результаты и рентабельность.

3. Роль финансового менеджмента в управлении предприятиями индустрии гостеприимства и туризма. Информационное обеспечение финансового менеджмента на предприятии.

4. Финансовый и бухгалтерский учет, базовые определения, нормативная база системы учета для индустрии гостеприимства и туризма.

5. Организационно-правовые формы юридических лиц в индустрии ГИТ и их влияние на систему финансового менеджмента и финансового учета

6. Капитал как источник формирования финансовых ресурсов. Понятие собственного и заемного капитала, соотношение собственного и заемного капитала – обоснование стратегических решений и управление структурой капитала.

7. Собственные источники финансирования предприятий в индустрии ГИТ: уставной капитал, прибыль амортизационные отчисления, эмиссия акций. Цели и

финансовые инструменты управления собственным капиталом.

8. Способы привлечения заемных источников финансирования: банковский кредит, коммерческий кредит, лизинг, бюджетные заемные источники и условия их привлечения.

9. Инвестиционная деятельность и оценка эффективности инвестиций в индустрии гостеприимства, инвестиционные процессы в туристической отрасли.

10. Специфика услуг гостиничного бизнеса: основные и вспомогательные услуги. Схемы ценообразования и виды тарифов, статичные (Rack Rate) и динамичные (гибкие) тарифы (Best Flexible/Available rate), торговая наценка ресторана.

11. Специфика услуг туристического бизнеса: основные и вспомогательные услуги. Варианты стратегии ценообразования в туристическом бизнесе. Факторы, влияющие на ценообразование.

12. Прогнозирование спроса и объема туристических услуг. Недельные и сезонные циклы. Формирование цены по этапам движения туристической услуги (продукта) на рынке. Взаимодействие турагента и туроператора.

13. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности гостиниц: процент загрузки номерного фонда (Occupancy rate), средняя фактическая стоимость номера (Average Achieved Room Rate - AARR), средняя дневная цена (Average Daily Rate- ADR), доход на номер от проживания (Revenue per Available Room per Day – RevPAR), валовая операционная прибыль на один номер (Gross operating profit per available room – GOPPAR) как индикатор финансового потенциала гостиницы.

14. Ресторан: проходимость и средний чек, товарооборот, выручка и операционная прибыль по видам услуг на квадратный метр / единицу оборудования / единицу персонала / точку, коэффициент корреляции и др.

15. Объемные показатели в туристическом бизнесе, валовый доход, прочие доходы, издержки обращения, прибыль и рентабельность. Различия в оценке показателей турагента и туроператора.

16. Внеоборотные активы. Специфика состава и структуры для предприятий индустрии ГИТ. Общие подходы к управлению внеоборотными активами и политика амортизационных отчислений.

17. Роль и значение внеоборотных нематериальных активов для индустрии ГИТ. Виды нематериальных активов, политика управления ими. Подходы к определению стоимости деловой репутации и интеллектуального капитала. Специфика франчайзинга.

18. Материальные внеоборотные активы – экономическая сущность, особенности в гостиничном и ресторанном бизнесе и классификация, показатели оценки состояния и эффективности использования.

19. Материальные внеоборотные активы – экономическая сущность, особенности в туристическом бизнесе и классификация, показатели оценки состояния и эффективности использования, виды лизинга в туристической индустрии.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия

Направление: 43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма подготовки: очная/заочная

Владивосток

2015

Паспорт фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК5 способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знает	затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя;
	Умеет	рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии;
	Владеет	навыками анализа и расчетов затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение;
ОПК-3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знает	процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
	Умеет	организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
	Владеет	навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
2.	Раздел 1. Особенности экономики и финансов в индустрии гостеприимства и туризме	ПК-5	знает	Практическая работа (ПР-1-2-3-4)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			умеет	Практическая работа (ПР-5-6-7-8)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-9-10-11-12)	Тест (ПР-1), тестовые задания
	Раздел 2. Управление и организация процесса обслуживания потребителей в индустрии гостеприимства и туризма	ОПК-3	знает	Практическая работа (ПР-13-14-15-16)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			умеет	Практическая работа (ПР-17-18)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-17-18)	Тест (ПР-1), тестовые задания

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
<p style="text-align: center;">ПК5 способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение</p>	знает (пороговый уровень)	затраты деятельности предприятия туристской индустрии	знание затрат деятельности предприятия туристской индустрии	способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии
	умеет (продвинутый)	рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии;	умение анализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии;	способность разработать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии;
	владеет (высокий)	навыками анализа и расчетов затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение;	владение навыками анализа и расчетов затрат деятельности предприятия туристской индустрии;	способность самостоятельно рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение.
<p style="text-align: center;">ОПК-3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	знает (пороговый уровень)	процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	знание процесса обслуживания потребителей	способность организовать процесс обслуживания потребителей
	умеет (продвинутый)	организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	умение организовать процесс обслуживания потребителей	способность организовать процесс обслуживания потребителей
	владеет (высокий)	навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	владение навыками организации процесса обслуживания потребителей	способность самостоятельно организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Зачетно-экзаменационные материалы

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Тестовые задания

1. Дайте определение понятия «управление».

а) управление – особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную целенаправленную и производительную группу;

б) управление дает право контролировать работу других;

в) управление – особый вид деятельности, позволяющий планировать и организовывать работу подчиненных;

г) управление – особый вид деятельности, направленный на достижение целей организации.

2. Основные принципы функции контроля:

а) экономичность, открытость, индивидуальный подход к подчиненным;

б) обусловленность, своевременность;

в) индивидуальный подход к подчиненным;

г) экономичность, дисциплинированность.

3. К основным (классическим) функциям управления относятся:

а) оперативное управление;

б) информационное обеспечение;

в) планирование;

г) контроль;

д) программно-математическое обеспечение;

е) календарно-плановое руководство.

4. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

а) планирование;

б) организация;

- в) контроль;
- г) мотивация.

5. Основные принципы функции контроля:

- а) экономичность, открытость, индивидуальный подход к подчиненным;
- б) обусловленность, своевременность;
- в) индивидуальный подход к подчиненным;
- г) экономичность, дисциплинированность.

6. Методы менеджмента – это...

- а) целеполагание;
- б) разделение и специализация труда в сфере управления;
- в) маркетинг, деятельность и люди;
- г) разделение деятельности людей;
- д) управление людьми.

7. Какие основные стадии включает жизненный цикл организации?

- а) рождение, становление, зрелость, старение, возрождение или исчезновение организации;
- б) рождение, детство и юность, зрелость, старение, возрождение или исчезновение организации;
- в) рождение, функционирование, становление, стабилизация, старение, ликвидация (банкротство) организации;
- г) зарождение, зрелость, старение, исчезновение организации;
- д) рождение, становление, возрождение, исчезновение организации.

8. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?

- а) всех уровней;
- б) среднего уровня;
- в) высшего уровня;
- г) низового уровня;
- д) управленческого уровня.

9. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей, - это:

- а) сообщество;
- б) организация;
- в) коллектив;
- г) группа;
- д) комитет.

10. Идеи, методы и процессы, позволяющие направленно и эффективно достигать целей; создание среды, в которой люди могут работать вместе по достижению общей цели; процесс достижения организационных целей с помощью людей и др. ресурсов,- это:

- а) организация;
- б) менеджмент;
- в) планирование;
- г) коммуникация;
- д) информация.

11. Основные классификационные основания методов управления:

- а) административные;
- б) экономические;
- в) социально-психологические;
- г) теоретические;
- д) практические;
- е) мотивационные.

12. Сущность социально-психологических методов:

- а) воздействие на психику работников;
- б) воздействие на экономические интересы работников;
- в) создание эффективного механизма работы на основе воздействия на эмоциональную сферу человека;
- г) воздействие на общество (социум).

13. Метод управления, ориентированный на прямое воздействие на поведение исполнителей в конкретной обстановке:

- а) психологический метод;
- б) административный метод;
- в) социальный метод;
- г) политический метод.

14. Выберите верное определение «мотивации»:

- а) процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации;
- б) осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности;
- в) совокупность различных действий, направленных на достижение какой-либо личности или организации;
- г) предметно направленная активность, связанная с удовлетворением потребностей субъекта.

15. Каково соотношение понятий «управление» и «менеджмент»?

- а) понятие «менеджмент» шире;
- б) понятие «управление» шире;
- в) понятие «менеджмент» значительно шире;
- г) эти понятия – синонимы;
- д) эти понятия – антонимы.

16. Управленческое решение – это ...

- а) акт деятельности менеджера или управляющей системы, ведущей к разрешению проблемы, и тем самым определяет эффективное функционирование или развитие социально-экономической системы;
- б) акт деятельности «управленца» в организации или компании;
- в) метод управления в фирме;
- г) акт деятельности руководителя компании в целях её развития.

17. Целью управленческого решения является:

- а) обеспечение достижения целей решения;
- б) структурирование работы организации;
- в) надзор за сотрудниками организации;
- г) улучшение финансового положения фирмы.

18. На каком этапе принятия решения происходит мотивация на выполнение выработанного решения?

- а) на этапе формирования цели;
- б) на этапе принятия решений;
- в) на этапе воздействия;
- г) на этапе конечного результата.

19. Процесс принятия решений – это:

- а) деятельность по определению результативности организации, соотношения результатов и затраченных на их достижение трудовых и материальных ресурсов;
- б) последовательная реализация этапов: диагноз проблемы; формулировка ограничений и критериев для принятия решения; выявление альтернатив; оценка альтернатив; окончательный выбор;
- в) выявление уровня деятельности по руководству и контролю за работой организации;
- г) представление объекта, системы или идеи в некоторой форме, отличной от самой целостности.

20. Планирование экономики регионального гостиничного комплекса относится к:

- а) макроуровню; б) микроуровню; в) мезоуровню.

21. Первоочередным мероприятием при разработке бизнес- плана гостиницы является:

- а) разработка бизнес-идеи;
- б) разработка бизнес-проекта;
- в) проведение маркетинговых исследований;
- г) А, Б.

22. Главной задачей бизнес-плана развития гостиничного предприятия является:

- а) разработка конкурентоспособного набора услуг;
- б) повышение эффективности производства услуг;
- в) организация эффективной сбытовой сети;

г) повышение эффективности обращения финансовых средств гостиничного предприятия.

23. Ключевым в планировании маркетинговой стратегии бизнес-плана гостиничного предприятия является:

- а) НИОКР;
- б) маркетинговая информация;
- в) расчет емкости рынка;
- г) среднесрочные планы;
- д) состояние рынка.

24. Для получения прибыли (с позиции принципов разработки плана маркетинга при планировании работы гостиничного предприятия) необходимо удовлетворить:

- а) желания потребителя;
- б) запросы потребителя;
- в) нужды потребителя;
- г) потребности потребителя.

25. Емкость рынка гостиничных услуг характеризуется:

- а) объемом оказанных в регионе гостиничных услуг;
- б) размерами спроса населения и гостей региона и величиной предложения гостиничных предприятий;
- в) численностью населения, состоянием сбытовой, торговой и сервисной сети гостиничных предприятий.

26. Анализ рынка гостиничных услуг показал, что при высокой степени конкуренции на рынке присутствует большое разнообразие предложений гостиничных предприятий. Определите по этим условиям тип рынка:

- а) рынок продавца;
- б) рынок услуг;
- в) рынок покупателя;
- г) региональный рынок гостиничных предприятий.

27. Доля рынка - это:

- а) часть рынка;
- б) часть объектов рынка;
- в) удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме реализации услуг;
- г) сегмент рынка.

28. Конкурентоспособность гостиничных услуг - это:

- а) самый высокий уровень качества гостиничных услуг;
- б) способность гостиничных услуг конкурировать на мировом рынке;
- в) способность гостиничных услуг конкурировать с аналогичными видами услуг на мировом рынке;
- г) способность гостиничных услуг конкурировать с аналогами на конкретном рынке в определенный период времени;
- д) самая низкая себестоимость и высокая ценовая вариационность гостиничных услуг.

28. Формула безубыточности реализации услуг гостиничным предприятием:

- а) $FC + VC \times N = P \times N$
- б) $(VC + P) \times N = FC$
- в) $(FC + VC) \times N = P \times N$
- г) $(FC + VC) \times P = N$

29. На какой стадии ЖЦТ прибыль гостиничного предприятия характеризуется наибольшей положительной динамикой:

- а) внедрения;
- б) спада;
- в) зрелости;
- г) роста;
- д) стабильности.

30. Какой период наиболее важен в рыночной судьбе новой гостиничной услуги:

- а) период производства услуги;
- б) этап разработки концепции новой услуги;

- в) стадия внедрения новой услуги;
- г) стадия роста новой услуги;
- д) период рекламной кампании новой услуги.

31. На какой основе формируется ценовая политика гостиничного и туристского предприятия:

- а) желания продавца гостиничной услуги;
- б) желания посредника;
- в) стоимости ресурсов, необходимых для производства услуги;
- г) стоимости энергоносителей, необходимых для производства услуги;
- д) себестоимости услуги и влияния конъюнктуры рынка.

32. Емкость выбранного рыночного сегмента гостиничного предприятия:

- а) должна превосходить потенциальные возможности предприятия;
- б) должна быть меньше потенциальной мощности предприятия;
- в) вообще не связана с мощностью предприятия.

33. Система классификации гостиниц является в России:

- а) добровольной;
- б) обязательной;
- в) необходимой для получения лицензии;
- г) вообще не осуществляется.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Операционная деятельность туристского и
гостиничного предприятия»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
----------------------------------	-------------------------------------	--

86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценочные средства для текущей аттестации

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия»

1. Оборотные активы в гостиничном бизнесе – сущность, состав и структура, факторы, определяющие величину оборотных средств. Источники формирования оборотных активов, классификация по степени ликвидности.
2. Материальные запасы в гостиничном и ресторанном хозяйстве – анализ состава, определение оптимального объема, методы управления.

3. Операционный цикл и его составляющие в гостиничном хозяйстве.
4. Формирование денежного потока и управление денежными средствами. Определение оптимального объема денежных средств. Специфика образования дебиторской задолженности в индустрии ГиТ и методы управления ею.
5. Оборотные активы в туристическом бизнесе – специфика, состав и структура, факторы, определяющие величину оборотных средств. Источники формирования оборотных активов, классификация по степени ликвидности. Виды материально-производственных запасов.
6. Показатели оборачиваемости и эффективности управления оборотными активами.
7. Понятие платежеспособности предприятия, показатели платежеспособности и методика их расчета. Факторы, определяющие платежеспособность предприятий в индустрии ГиТ, методы управления платежеспособностью.
8. Классификация затрат. Варианты группировки затрат в гостиничном бизнесе: по местам возникновения (подразделения по работе с клиентами, вспомогательные и обслуживающие подразделения), видам услуг, видам затрат и статьям калькуляции.
9. Общая характеристика затрат на производство турпродукта, структура затрат. Предельные издержки и их особое значение для туристического бизнеса.
10. Специфика формирования (калькулирования) себестоимости услуг, в гостиничном и ресторанном бизнесе, факторы, влияющие на себестоимость.
11. Применение системы «директ-костинг» индустрии ГиТ. Маржинальный подход и расчет точки безубыточности, эффект операционного рычага. Расчет порога рентабельности и запаса финансовой прочности.
12. Отражение стратегических целей в системе бюджетного управления. Виды бюджетов: операционные и финансовые,

вспомогательные и дополнительные бюджеты. Информационный поток и корреляция показателей бюджетов.

13. Финансовые бюджеты: бюджет доходов и расходов, бюджет движения денежных средств, прогнозный баланс. Цели и задачи, особенности формирования, управленческая роль.

14. Элементы системы бюджетирования: процессы и объекты, выбор варианта сочетания элементов. Тотальное, необходимое и минимальное бюджетирование. Прогнозный и директивный подход в бюджетном планировании и управлении. Требования к информации и источники информации, особенности сопоставления информации, план-фактный анализ и корректировка планов.

15. Понятие центров ответственности, принципы определения подразделений как центров ответственности в системе бюджетирования. Стимулирование исполнения бюджета и его финансовые источники.

16. Бюджет отеля: структура, состав форматов, основные показатели, последовательность составления бюджетов. Показатели, используемые для расчета доходов и затрат по видам операционных бюджетов.

17. Структурные подразделения гостиницы как центры ответственности (финансовой ответственности, доходов, затрат). Понятие зон доходности, определение модели гостиницы и выделение зон доходности.

18. Детализация бюджета доходов и расходов по видам услуг и центрам ответственности. Использование маржинального подхода для оценки рентабельности услуг (зон доходности).

19. Ресторан как зона доходности в составе гостиницы. Применение нормативного метода при расчете затрат.

20. Бюджет туристической компании: туроператор и турагент – различия в процедуре и составе бюджетов.

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять

сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Тематика рефератов
по дисциплине «Операционная деятельность туристского и
гостиничного предприятия»

1. Горизонт планирования, учет сезонных факторов и особенностей ценообразования туристического продукта. Планирование затрат и методы сокращения затрат.

2. Применение процессно-ориентированных принципов в индустрии ГиТ и процессно-ориентированное бюджетирование (activity-based budgeting, АВВ), как метод повышения эффективности деятельности компании и управления стоимостью.

3. Принципы и приемы описания процессов, расчета и оценки рабочей нагрузки, классификация затрат, прямой расчет стоимости и распределение затрат на процессы.

4. Определение финансовой устойчивости компаний ГиТ в конкурентной среде: оценка динамики и структуры статей бухгалтерского баланса, анализ взаимосвязи актива и пассива баланса, оценка финансовой устойчивости, абсолютные и относительные показатели финансовой устойчивости, анализ платежеспособности, кредитоспособности и ликвидности, диагностика вероятности банкротства.

5. Специфические показатели экономической эффективности деятельности компаний в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе. Методы максимизации прибыли и рентабельности.

6. Понятие риска. Диагностика и классификация рисков: рыночные риски, кредитные риски, риск ликвидности, операционные риски, стратегические риски.

7. Управление рисками: идентификация и ранжирование рисков, методы диагностики, алгоритмы управления рисками, способы минимизации рисков в зависимости от стратегии компании: снижение, избежание, принятие. Оценка эффективности проведения антирисковой программы.

8. Понятие финансовой модели, роль и место моделирования в обосновании стратегических планов и оценке стоимости бизнеса.

9. Бизнес-план, прогноз, модель – отличие методов и целесообразность применения при заданных целях и условиях.

10. Основы финансового моделирования: экономическая логика и последовательность построения финансовой модели, ограничения и допущения, сценарный анализ, результаты моделирования и их использование.

11. Программные продукты для гостиничного бизнеса.

12. Программные продукты для туристического бизнеса.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или

полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов.

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение практических работ, написание рефератов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение лабораторных работ, решение ситуационных задач);
- результаты самостоятельной работы (написание рефератов, решение кроссвордов).

Промежуточная аттестация студентов.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» проводится в

соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» предусмотрен экзамен в виде тестирования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.

В результате посещения лекций, практических занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (лабораторная работа 1, лабораторная работа, групповое творческое задание) представлены в структурном элементе ФОС

**V. Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Операционная деятельность туристского и
гостиничного предприятия»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.