

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

**УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМИ СЕТЯМИ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП  
2019

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление гостиничными сетями» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*

*Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 07.04.2020 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика) \_\_\_\_\_  
подпись фамилия, инициалы

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целями освоения учебной дисциплины являются: приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков планирования и организации деятельности в гостиничных сетях.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- приобретение систематизированных знаний об управлении мировых и российских гостиничных сетей (холдингов);
- овладение практическими навыками формирования хозяйственных и коммерческих служб, методами и способами принятия решений в конкретных хозяйственных ситуациях;
- изучение принципов и методов стандартизации в гостиничных сетях;
- формирование у студентов компетенций в области финансово-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий в гостиничных сетях.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКВ-2.1к : Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных требований туриста	РД1	Знание	виды управленческих решений и методы их разработки
			РД5	Умение	определять потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходного материала в предприятиях туристской индустрии
			РД6	Навыки	методами расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в туристских предприятиях

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление гостиничными сетями» относится к элективным дисциплинам учебного плана.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость  (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес- тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.Д	1	4	1	0	0	0	1	0	143	Э

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре- зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основные понятия и определения гостиничных сетей	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	0	20	Собеседование по контрольным вопросам, разноуровневые задачи и задания, темы рефератов
2	Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	0	30	Собеседование по контрольным вопросам, разноуровневые задачи и задания, темы рефератов
3	Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	0	20	Собеседование по контрольным вопросам, разноуровневые задачи и задания, темы рефератов
4	Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	0	26	Собеседование по контрольным вопросам, разноуровневые задачи и задания, темы рефератов
5	Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	0	26	Собеседование по контрольным вопросам, разноуровневые задачи и задания, темы рефератов
6	Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	0	21	Собеседование по контрольным вопросам, разноуровневые задачи и задания, темы рефератов
<b>Итого по таблице</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>143</b>	

### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Основные понятия и определения гостиничных сетей.*

Содержание темы: Определение холдинга или гостиничной сети. Характерные черты сетевого предприятия. Отличие гостиничной сети от индивидуального гостиничного предприятия. История развития гостиничных сетей. Классификация гостиничных сетей по уровню, ассортименту и стоимости услуг. Принципы и методы построения сетевого проекта.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации.  
Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

*Тема 2 Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей.*

Содержание темы: Модели и стратегические задачи. Понятие холдинговой модели. Инвестиционная модель гостиничной сети. Централизованная модель. «Плановые» холдинги. Межнациональные и мультибрендовые гостиничные компании. Понятие рынка гостиничных сетей. Закономерности и факторы рынка гостиничных сетей. Сравнительный анализ международных, региональных и национальных гостиничных сетей. Характеристика российских гостиничных сетей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации.  
Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

*Тема 3 Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей.*

Содержание темы: Персонал гостиничной сети и связь с корпоративными задачами. Формирование корпоративной культуры в гостиничной сети. Система работы с кадрами. Система создания корпоративной организации. Миссии организаций, кредо и связь с кадровой политикой. Основные принципы формирования штатных расписаний, кадрового резерва и критериев для отбора кадров. Составление мастер-графиков для сетевых проектов. Организационная структура управления предприятия в гостиничной сети. Определение необходимого количества вакансий и определение задач по набору.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации.  
Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

*Тема 4 Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей.*

Содержание темы: Роль планирования и прогнозирования в деятельности гостиничных сетей. Составление бюджета по статье «Персонал». Производственный календарь. Аттестации и оценки. Планирование затрат на персонал. Льготы. Непредвиденные затраты. Страховые социальные платежи. Составление бюджета по основным затратам. Составление прогнозов по деятельности сети. Составление прогноза по бюджету на год работы. Понятие эффективности в гостиничных сетях. Планирование прибыли в гостиничных сетях. Отчет о прибылях и убытках. Особенности отчета о прибылях и убытках в сетевых и франчайзинговых предприятиях. Структура отчета о прибылях и убытках. Основные финансовые потоки. Понятие EBITDA. Анализ рентабельности предприятия. Пути повышения эффективности деятельности предприятия в гостиничной сети. Периодичность контроля финансовых результатов. Ответственность менеджмента, процедура по планированию расходов. Работа операционного отдела.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации.  
Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 5 Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях.*

Содержание темы: Стратегии развития сетей. Маркетинговые задачи и связь со стратегией предприятия. Виды корпоративных стратегий. Планирование маркетинговых мероприятий, в связи с выбранной стратегией. Типовые планы маркетинга. Составление маркетинговых календарей. Определение потребностей Гостей. Внедрение концептуального маркетингового плана. Маркетинговый календарь. Карта торговой территории. Гостевые потоки.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 6 Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях.*

Содержание темы: Понятие стандартизации и нормирования в гостиничных сетях. Роль стандартов в сетевых предприятиях. Функции стандартизации и нормирования, методы стандартизации. Виды корпоративных стандартов в гостиничных сетях. Процедуры, подлежащие стандартизации. Организация и контроль соблюдения стандартов по качеству блюд, напитков и сервиса. Стандарты в области административно-технических процедур. Внутренний и внешний аудит. Принципы и методы автоматизации в гостиничных сетях. Автоматизированные системы управления гостиничными сетями и отдельными предприятиями в гостиничных сетях. Сравнительный анализ систем автоматизации и программных продуктов для управления гостиничными сетями. Особенности внедрения и использования. Адаптация программных продуктов к бухгалтерской отчетности предприятия в гостиничной сети.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата. Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами реферата. Студент самостоятельно выбирает тему реферата из списка.

Темы для подготовки рефератов

1. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
2. Роль и значимость развития гостиничных сетей в сфере услуг.
3. Факторы, влияющие на формирование и развитие рынка гостиничных сетей.
4. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
5. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в развитии гостиничных сетей.
6. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
7. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиничных сетей (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
8. Зарубежный и российский рейтинг гостиничных сетей.
9. Российские гостиничные сети: понятия, история развития, принципы формирования, рейтинг.
10. Зарубежные гостиничные сети: понятия, история развития, принципы формирования, рейтинг.
11. Организационная структура управления гостиничными сетями: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиничными сетями.
12. Основные службы гостиниц в структуре гостиничных сетей и услуги, оказываемые в них: значение, виды и их характеристика, анализ работы.
13. Бронирование мест и номеров в гостиничных сетях: назначение, функции, состав, особенности работы.
14. Предприятия питания в гостиничных сетях: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации.
15. Квалификационные требования к основным должностям работников в гостиничных сетях.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Грицай М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ) , 2017 - 187 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=493321](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=493321)
2. Ключевская И.С. Маркетинг гостиничного предприятия : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 236 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=343932>
3. Сафронова Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Сибирский федеральный университет , 2018 - 156 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=342178>

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2016 - 432 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=229829>
2. Гостиничное хозяйство : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Москва : Издательство «Флинта» , 2016 - 345 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=70360](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=70360)
3. Ковальчук А.П. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : Учебное пособие [Электронный ресурс] : КноРус , 2020 - 172 - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/935931>

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" - <http://base.garant.ru/70843354/>
2. Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность" от 02.03.2016 N 49-ФЗ (последняя редакция) - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_194702/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194702/)
3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>



5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система Book.ru - Режим доступа: <https://www.book.ru/>
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

**8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМИ СЕТЯМИ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП  
2019

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКВ-2.1к : Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-2 «Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.1к : Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	РД1	Знание	виды управленческих решений и методы их разработки	Грамотно принимает управленческие решения в зависимости от ситуации
	РД5	Умение	определять потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходного материала в предприятиях туристской индустрии	Может рационально определить потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходного материала в предприятиях туристской индустрии
	РД6	Навыки	методами расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в туристских предприятиях	Применяет на практике методы расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в туристских предприятиях

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые резу	Контролируемые темы	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС

Результаты обучения		дисциплины	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : виды управленческих решений и методы их разработки	1.1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	Собеседование	Тест
		1.6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Собеседование	Тест
РД2	Умение : в учебной ситуации предложить методы для оптимизации работоспособности	1.1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	Реферат	Дискуссия
		1.6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Реферат	Дискуссия
РД3	Навыки : владеть навыками организаторской работы в коллективе	1.1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания

		1.3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
РД4	Знание : методы и инструменты экономического анализа туристского предприятия	1.1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	Собеседование	Тест
		1.5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	Собеседование	Тест
		1.6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Собеседование	Тест
РД5	Умение : определять потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходного материала в предприятиях туристской индустрии	1.1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	Реферат	Дискуссия
		1.5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	Реферат	Дискуссия

		1.6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Реферат	Дискуссия
РДб	Навыки : методами расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в туристских предприятиях	1.1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях. Эффективность гостиничных сетей	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
		1.6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Задание по написанию реферата	Разноуровневые задачи и задания	Собеседование (контрольные вопросы)	Тест	Итого
Лекции			30		30
Практические занятия	10	5			15
Самостоятельная работа	20	15			35
Промежуточная аттестация				20	20
Итого	30	20	30	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Примерный перечень вопросов по темам

#### *Тема 1. Основные понятия и определения гостиничных сетей*

1. Дайте определение терминам гостиничная сеть, гостиничный холдинг.
2. Какие характерные черты сетевого предприятия вы знаете?
3. Приведите принципиальные отличия гостиничной сети от индивидуального гостиничного предприятия.
4. Какие события являются ключевыми в истории развития гостиничных сетей?
5. Какие классификационные признаки вы можете выделить в гостиничных сетях?
6. Приведите основные принципы и методы построения сетевого проекта.

#### *Тема 2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей*

1. Дайте определение модели в гостиничном бизнесе.
2. Перечислите стратегические задачи, стоящие перед гостиничными сетями.
3. Дайте определение холдинговой модели.
4. Какие черты присущи инвестиционной модели гостиничной сети.
5. Что такое централизованная модель в гостиничной сети?
6. Какие задачи устанавливают «Плановые» холдинги в гостиничном бизнесе?
7. Приведите примеры межнациональных и мультибрендовых гостиничных компаний.
8. Приведите примеры организационно-экономических форм в гостиничных сетях.
9. Дайте определение рынка гостиничных сетей.
  10. Какие основные закономерности и факторы рынка гостиничных сетей?
  11. Проведите сравнительный анализ международных, региональных и национальных гостиничных сетей.
  12. Дайте характеристику российских гостиничных сетей.
  13. Приведите пример зарубежного опыта организации гостиничных сетей (США, Европа, страны АТР).
  14. Каковы риски гостиничной деятельности при организации сетей?

#### *Тема 3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей*

1. Назовите современную модель управления персоналом в гостиничных сетях.
2. Какие типы организационных структур присущи гостиничным сетям?
3. В чем заключается преимущество матричной организационной структуры в гостиничных сетях?
4. Назовите методы управления персоналом при организации гостиничного холдинга.

5. Каким образом классифицируются работники организации в гостиничных сетях?
6. Как разрабатывается руководство по специальности?
7. Как формируется корпоративная культура в гостиничной сети?
8. Приведите примеры миссии организаций, кредо и связи с кадровой политикой.
9. Перечислите основные принципы формирования штатных расписаний, кадрового резерва и критериев для отбора кадров.
10. Как составляется мастер-график для сетевых проектов.

**Тема 4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях.**  
**Эффективность гостиничных сетей**

1. Какова роль планирования и прогнозирования в деятельности гостиничных сетей?
2. Как составляется бюджет по статье «Персонал»?
3. Приведите пример производственного календаря в сетевой гостинице.
4. Какие основные принципы используются при планировании затрат на персонал?
5. Перечислите непредвиденные затраты в сетевой гостинице.
6. Перечислите основные элементы затрат при составлении бюджета сетевой гостиницы.
7. Какие методы используются при составлении прогнозов деятельности сети?
8. Как разрабатывается прогноз бюджета на год работы сетевой гостиницы?
9. Перечислите основные факторы, влияющие на финансовое состояние сетевой гостиницы.
  10. Дайте понятие эффективности в гостиничных сетях.
  11. Как осуществляется планирование прибыли в гостиничных сетях?
  12. Что такое «Отчет о прибылях и убытках»?
  13. Какие особенности отчета о прибылях и убытках в сетевых и франчайзинговых предприятиях?
  14. Приведите пример структуры отчета о прибылях и убытках.
  15. Перечислите основные финансовые потоки при формировании финансовых планов и отчетов в гостиничных сетях.
  16. Охарактеризуйте понятие EBITDA.
  17. Какие методы используются при анализе рентабельности сетевой гостиницы?
  18. Приведите примеры повышения эффективности деятельности предприятия в гостиничной сети.
  19. Какова периодичность контроля финансовых результатов?
  20. Какова ответственность менеджмента при проведении процедуры планирования расходов сетевой гостиницы?
  21. Как осуществляется работа операционного отдела?

**Тема 5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях.**

1. Приведите классификацию стратегий развития сетей.
2. Какие основные маркетинговые задачи стоят перед сетевой гостиницей?
3. Как обеспечивается связь маркетинговых задач со стратегией сетевого гостиничного предприятия?
4. Приведите примеры корпоративных стратегий.
5. Как осуществляется планирование маркетинговых мероприятий, в связи с выбранной стратегией?
6. Приведите примеры типовых планов маркетинга.
7. Какие методы используются при составлении маркетинговых календарей?
8. Какие способы используются при определении потребностей гостей?
9. Охарактеризуйте концептуальный маркетинговый план.
  10. Каким образом составляется маркетинговый календарь?
  11. Приведите пример карты торговой территории сетевой гостиницы.
  12. Какие формы учета используются при формировании гостевых потоков?

**Тема 6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в**



## гостиничных сетях

1. Дайте определение понятию стандартизации и нормирования в гостиничных сетях.
2. Какова роль стандартов в сетевых предприятиях?
3. Перечислите функции стандартизации и нормирования, методы стандартизации.
4. Какие виды корпоративных стандартов в гостиничных сетях вы знаете?
5. Приведите примеры основных процедур, подлежащих стандартизации.
6. Какие методы используются при организации и контроле соблюдения стандартов в сетевых гостиницах?
7. Перечислите стандарты в области административно-технических процедур.
8. Как осуществляется внутренний и внешний аудит в сетевых гостиницах?
9. Какие принципы присущи автоматизации в гостиничных сетях?
  10. Перечислите методы автоматизации в гостиничных сетях
  11. Приведите примеры автоматизированных систем управления гостиничными сетями и отдельными предприятиями в гостиничных сетях.
  12. Проведите сравнительный анализ программных продуктов для управления гостиничными сетями.
  13. Какие особенности внедрения и использования программных продуктов в гостиничных сетях?

Какими методами обеспечивается адаптация программных продуктов к бухгалтерской отчетности предприятия в гостиничной сети?

### *Краткие методические указания*

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, при подготовке к экзамену). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	30	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
4	24	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
3	18	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
2	12	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	6	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией и не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.

## 5.2 Примеры тестовых заданий

1. Основными целями экономики гостиничного предприятия являются:
  - 1) максимизация дохода гостиницы
  - 2) минимизация расходов гостей
  - 3) максимизация удовлетворения психологического опыта гостя
  - 4) максимизация расходов гостя

5) максимизация расходов гостиницы

2. Глобальными лимитирующими факторами деятельности гостиничных сетей являются:

- 1) юридические ограничения
- 2) сезонность
- 3) ограничения в гостиничном спросе
- 4) уровень развития экономики страны
- 5) природно-климатические факторы
- 6) ограничение свободного времени гостей
- 7) политический фактор

3. Локальными лимитирующими факторами гостиничных сетей являются:

- 1) ограничения в гостиничном предложении
- 2) политический фактор
- 3) природные катаклизмы и промышленные аварии
- 4) ограничения, касающиеся экологии
- 5) ограничение свободного времени гостей
- 6) сезонность
- 7) юридические ограничения

4. Совокупность товаров и услуг сетевых гостиниц называется:

- 1) инфраструктурой гостиничной индустрии
- 2) продукцией гостиничной индустрии
- 3) гостиничным продуктом
- 4) гостиничным пакетом
- 5) продукцией гостиничного предприятия

5. Положительными аспектами деятельности гостиничных сетей в регионе являются:

- 1) создание новых рабочих мест
- 2) увеличение налоговых сборов в туристской дестинации
- 3) использование структуры отдыха как гостями, так и местным населением
- 4) рост цен на товары и услуги
- 5) отток денег за границу при туристском импорте

6. Объектом гостиничного рынка является:

- 1) гости (потребители)
- 2) гостиничные предприятия
- 3) Гостиничный продукт
- 4) цена гостиничного продукта

7. Субъектом гостиничного рынка является:

- 1) гости (потребители)
- 2) гостиничные предприятия
- 3) Гостиничный продукт
- 4) цена гостиничного продукта

8. На величину гостиничного спроса на уровне региона влияют:

- 1) количество посредников гостиничного предприятия
- 2) денежные доходы размещенных гостей
- 3) туристские вкусы путешественников
- 4) количество поставщиков гостиничных услуг
- 5) бюджет свободного времени потенциальных гостей

9. На величину гостиничного предложения на уровне региона влияют:

- 1) цена на факторы производства
- 2) количество посредников
- 3) денежные доходы потребителей гостиничного продукта
- 4) половозрастной состав потенциальных гостей
- 5) уровень эффективности производства гостиничных товаров и услуг

б) система налогообложения гостиничного бизнеса

10. Система экономических, юридических, социальных отношений, связывающих производителей и потребителей гостиничного продукта, называется:

- 1) гостиничным предложением
- 2) гостиничным рынком
- 3) ресурсами гостеприимства
- 4) гостиничным спросом
- 5) элементами гостиничного рынка

11. Гостиничный рынок опирается на действие следующих экономических законов:

- 1) закон стоимости
- 2) закон эффективности экономического развития
- 3) закон спроса и предложения
- 4) закон эффективности потребления благ
- 5) закон конкуренции
- 6) закон мультипликатора

12. Если «коэффициент эластичности гостиничного спроса по цене» равен 3, то это означает:

- 1) снижение предложения на 3% при снижении цены на 1%
- 2) повышение предложения на 3% при снижении цены на 1%
- 3) увеличение спроса на 3% при снижении цены на 1%
- 4) увеличение спроса на 1% при снижении цена на 3%
- 5) увеличение спроса на 1% при снижении предложения на 3%

13. Источники денежных средств, аккумулируемые сетевой гостиницей для формирования необходимых ей активов в целях осуществления всех видов уставной деятельности – это:

- 1) оборотные активы
- 2) источники финансирования
- 3) текущие активы
- 4) внеоборотные активы

14. К внешним источникам финансовых ресурсов сетевой гостиницы относятся:

- 1) коммерческое кредитование
- 2) прибыль
- 3) добавочный капитал за счет переоценки основных средств
- 4) добавочный капитал за счет дополнительной эмиссии акций

15. Финансовый вид предпринимательства свойственен для:

- 1) гостиничного бизнеса
- 2) ресторанного бизнеса
- 3) транспортных предприятий
- 4) туроператоров
- 5) турагентов

16. Консультативный вид предпринимательства свойственен для:

- 1) гостиничного бизнеса
- 2) ресторанного бизнеса
- 3) транспортных предприятий
- 4) туроператоров
- 5) турагентов

17. Предпринимательский риск (вероятность убытка) в результате внедрения новых проектов в гостиничных сетях классифицируется как:

- 1) производственный риск
- 2) риск упущенной финансовой выгоды
- 3) ценовой риск
- 4) инвестиционный риск

5) отраслевой риск

1 8 . К экзогенным факторам, влияющим на предпринимательский риск в гостиничных сетях, относятся:

- 1) изменение стоимости оформления регистрации иностранного гостя в гостинице
- 2) ошибки персонала гостиницы
- 3) инфляция
- 4) изменение стоимости аренды основных средств гостиницы
- 5) отношение руководства гостиницы к риску
- 6) политические факторы

1 9 . К эндогенным факторам, влияющим на предпринимательский риск в гостиничных сетях, относятся:

- 1) изменение стоимости оформления регистрации иностранного гостя в гостинице
- 2) ошибки персонала гостиницы
- 3) инфляция
- 4) изменение стоимости аренды основных средств гостиницы
- 5) отношение руководства гостиницы к риску
- 6) политические факторы
- 7) ошибки в менеджменте и маркетинге

20. Различают следующие виды контроля над деятельностью гостиничной сетью

- 1) внешний государственный
- 2) общественный
- 3) внутрихозяйственный
- 4) контроль специализированных инспекций
- 5) независимый аудиторский

21. Отличительной особенностью сетевой гостиницы является:

- 1) осуществление коммерческой деятельности
- 2) обязательная аккредитация в Государственной регистрационной палате
- 3) образование в форме юридического лица
- 4) выполнение функции продвижения турпродукта на рынке
- 5) отсутствие самостоятельной ответственности

22. Критериями отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в гостиничной сфере:

- 1) структура уставного (складочного) капитала
- 2) наличие Наблюдательного совета или Совета директоров
- 3) средняя численность работников
- 4) выручка от реализации товаров, работ, услуг
- 5) балансовая стоимость активов

23. К малым гостиницам относятся предприятия, имеющие:

- 1) среднюю численность работников 101-250 человек
- 2) среднюю численность работников до 15 человек
- 3) среднюю численность работников до 100 человек
- 4) в структуре уставного капитала долю до 25% юридических лиц, не являющихся субъектами МСП

5) в структуре уставного капитала долю до 25% органов государственной власти и иностранных юридических лиц

6) в структуре уставного капитала долю от 25% до 50% юридических лиц, не являющихся субъектами МСП

7) в структуре уставного капитала долю от 25% до 50% органов государственной власти и иностранных юридических лиц

24. Сетевой бизнес в туризме называется:

- 1) маркетингом
- 2) франчайзингом
- 3) форфейтингом

- 4) девелопментом
- 5) диверсификацией

25. Успех франчайзинговой деятельности в сетевом бизнесе зависит, главным образом, от:

- 1) расположения гостиничного предприятия-франчайзи
- 2) расположение гостиничного предприятия-франчайзера
- 3) умение менеджера по продажам гостиницы-франчайзи убеждать потенциальных гостей
- 4) размер уставного капитала гостиницы-франчайзи

26. Совокупность прав на осуществление гостиничной деятельности под торговой маркой франчайзера называется:

- 1) роялти
- 2) франчайзи
- 3) франшиза
- 4) концессия
- 5) патент

27. Ежемесячные фиксированные платежи за право использования франшизы в гостиничном бизнесе называются:

- 1) паушальный платеж
- 2) роялти
- 3) франчайзи
- 4) аннуитет
- 5) бонусы

28. Единовременное вознаграждение за продажу франшизы в гостиничном бизнесе называется:

- 1) паушальный платеж
- 2) роялти
- 3) франчайзи
- 4) аннуитет
- 5) бонусы

29. Первоначальная стоимость здания гостиницы составляет 1000000 руб, годовая норма амортизации 1%. Здание находится в эксплуатации 10 лет. Остаточная стоимость здания равна:

- 1) 900000.
- 2) 90%
- 3) 100000.
- 4) 10%
- 5) другая величина

30. Сетевая гостиница в отчетном году получила выручку от реализации услуг в размере 60 млн.руб. Среднегодовой остаток оборотного капитала на этот период 100 млн.руб. Количество оборотов, совершенных оборотным капиталом, равно:

- 1) 6
- 2) 0,17
- 3) 700
- 4) 500

31. К медленно реализуемым оборотным средствам (по степени ликвидности) сетевой гостиницы относятся:

- 1) денежные средства
- 2) дебиторская задолженность
- 3) запасы готовой продукции, сырья и материалов
- 4) краткосрочные финансовые вложения

32. Эргономика в гостиничном предприятии определяет:

- 1) область знаний о приспособлении к человеку средств производства

2)расход нервной и мышечной энергий при ограниченных функциях человеческого организма

3)обеспечение работникам содержательного труда

4)дифференциацию сложных явлений на простые и сложные

33. К функциональному разделению труда в сетевой гостинице относят:

1)предметное

2)квалификационное

3)подетальное

4)пооперационное

34. При разделении труда гостиничного предприятия используются границы:

1)технологическая, экономическая, психофизиологическая, социальная

2)межцеховая, внутрицеховая, внутриучастковая

3)функциональная, самообслуживание, квалификационная

35. Система взаимосвязи между службой размещения и бухгалтерией в гостинице относится к:

1)к межцеховой кооперации

2)к внутрицеховой кооперации

3)к внутриучастковой кооперации

36. К основным требованиям планировки рабочего места гостиничного предприятия относится

1)минимальное расстояние перемещений работника

2)безопасность работы

3)экономное использование рабочей площади

4)только 1 и 4

99. Производственная мощность предприятия это

1)максимально возможный годовой выпуск продукции

2)плановый выпуск продукции

3)фактический выпуск продукции

4)площадь предприятия

37. Согласно "Нормам разрывов и проходов в мебелировке помещений жилой группы в гостинице" расстояние прохода между кроватью и стеной должно составлять

1)60-80 см

2)30 см

3)1 м

4)60 см

38. Годовой режим труда и отдыха в сетевой гостинице регламентируется

1)внутренним распорядком организации

2)законодательством

39. Период вработываемости в графике динамики работоспособности администратора гостиницы составляет

1) 20 минут

2) 40 минут

3) 60 минут

4)все из перечисленного

40. Норма труда это

1)количество рабочего времени, необходимое для производства единицы продукции

2)количество рабочего времени, необходимое для выполнения определенной работы

3)эталон, с которым сравниваются фактические затраты времени

4)все из перечисленного

41. Нормирование труда в сетевой гостинице не используется при

1)исчислении фонда заработной платы

2)определении себестоимости продукции

3)установлении длительности производственного цикла

- 4)ничего из перечисленного
42. Норма выработки горничной устанавливает
- 1)объем работы, который горничная должна выполнить за единицу рабочего времени
  - 2)объем работы, который горничная должна выполнить на единице оборудования
  - 3)величину затрат рабочего времени на выполнение единицы работы
43. Если часовая норма выработки (например, обслуживания клиентов в баре) равна 20, то норма времени
- 1)обратно пропорциональна норме выработки
  - 2)равна 0,05
  - 3)равна 3 мин.
  - 4)все из перечисленного
44. Фотография это как метод изучения рабочего времени
- 1)при помощи фиксации всех данных, характеризующих их продолжительность и структуру
  - 2)при помощи фиксации циклически повторяющихся элементов оперативной работы
  - 3)при помощи фиксации отдельных элементов подготовительно-заключительной работы
  - 4)при помощи фиксации работы по обслуживанию рабочего места
45. Коэффициент полезного использования гостиничного оборудования определяется как
- 1)отношение суммарных затрат времени (подготовительно-заключительного, оперативного, обслуживания рабочего места, на отдых, технологических потерь) ко времени наблюдения
  - 2)отношение потерь времени по организационно-техническим причинам ко времени наблюдения
  - 3)отношение оперативного времени ко времени наблюдения
46. Установите соответствие профессий по видам качественных характеристик в сетевой гостинице:
- 1) рабочие
  - 2) младший обслуживающий персонал
  - 3) руководители
  - 4) специалисты
  - 5) служащие
- А) бухгалтеры, юристы  
 В) кассиры, экспедиторы, секретари  
 С) горничные, официанты, водители автобусов  
 Д) главный инженер, главный бухгалтер, заведующий  
 Е) дворники, уборщицы
47. Классифицируйте кадры по состоянию в штате:
- 1) штатные (постоянные) работники
  - 2) совместители
  - 3) временные работники
- А) нанимаются для определенного объема работ, выполняют работу по договору  
 В) привлекаются по мере необходимости, работают по выпискам из трудовой книжки  
 С) постоянно работают в организации, их трудовые книжки находятся в отделе кадров
48. Основные условия совмещения профессий в гостинице
- 1)полная занятость
  - 2)общность содержательности труда
  - 3)одновременность выполнения совмещаемых функций
  - 4)ничего из перечисленного
49. Выделяют следующие виды совмещения профессий в гостинице
- 1)полное, частичное, смежное, вторичное

- 2) полное, частичное
- 3) смежное, вторичное
- 4) ничего из перечисленного

50. Штатное расписание – это правовой акт, регламентирующий:

- 1) должностной состав, численность и должностные оклады работников
- 2) функции, права и обязанности сотрудников организации
- 3) функции, права и обязанности организации

51. Степень овладения работниками той или иной профессией, отражаемая в категориях и разрядах, называется:

- 1) Классификацией
- 2) Должностными обязанностями
- 3) Штатным расписанием
- 4) квалификацией
- 5) Кадровым составом предприятия

52. Для разработки должностных инструкций персонала в в гостинице рекомендуется применять:

- 1) Единый тарифно-квалификационный справочник
- 2) Квалификационные требования к основным должностям работников

туриндустрии

- 3) Справочник должностных инструкций
- 4) Обязанности персонала в гостиничном предприятии
- 5) ГОСТ
- 6) Профессиональные стандарты

53. К дополнительным условиям трудового договора относится

- 1) характеристика условий труда
- 2) испытательный срок
- 3) режим труда
- 4) дополнительные надбавки

54. Договоры подряда, поручения, аренды при осуществлении деятельности сетевой гостиницы регулируются

- 1) Трудовым Кодексом
- 2) Гражданским Кодексом
- 3) Все из перечисленного

55. Увольнение по инициативе администрации в сетевой гостинице применяется при неявке вследствие временной нетрудоспособности более

- 1) 2-х месяцев подряд
- 2) 3-х месяцев подряд
- 3) 4-х месяцев подряд
- 4) 5-ти месяцев подряд

56. Продолжительность рабочей недели для работников в возрасте 15-16 лет составляет не более

- 1) 24 часов
- 2) 36 часов
- 3) 40 часов
- 4) 41 час

57. При оплате работы в праздничные дни денежная компенсация может быть заменена другим днем отдыха

- 1) по согласию работника
- 2) без согласия работника

58. К факторам, влияющим на производительность труда в гостинице, относятся:

- 1) фондоотдача
- 2) Изменение арендной платы
- 3) Оснащение новым оборудованием



4) психологический климат в коллективе

5) укрепление дисциплины труда

6) Применение методов нормирования труда

59. Оплата труда, при которой работник получает заработную плату в зависимости от количества отработанного времени и уровня его квалификации, называется:

1) Дополнительная

2) Сдельная

3) Аккордная

4) повременная

60. Оплата работнику вынужденных производственных простоев в гостинице относится к следующему виду заработной платы:

1) дополнительная

2) сдельная

3) аккордная

4) повременная

61. Под совокупностью затрат на производство и реализацию товаров/услуг в гостиничном предприятии, выраженными в денежной форме, понимают:

1) Рентабельность

2) Выручку

3) себестоимость

4) Прибыль

5) Фондоёмкость

62. Расчет себестоимости товаров/услуг в гостинице позволяет:

1) Определить базу для формирования цены

2) Определить трудоемкость производства и реализации

3) осуществить учет и контроль затрат

4) Определить объем реализации товаров/услуг

63. Документ, составляемый в целях определения общей суммы затрат в сетевой гостинице, называется:

1) калькуляция затрат

2) смета затрат

3) штатное расписание

4) объект калькулирования

64. Сметная себестоимость гостиницы отражает:

1) Затраты, связанные с производством отдельной калькуляционной единицы

2) Затраты, связанные с реализацией отдельной калькуляционной единицы

3) совокупные затраты на производство и реализацию туристских услуг

65. Максимальная цена услуг размещения в гостинице определяется:

1) предложением

2) спросом

3) издержками

66. На цену в сетевой гостинице влияют следующие факторы:

1) сезонность предоставления услуг

2) вид размещения

3) производительность труда менеджера по продажам

4) форма обслуживания (индивидуальная/групповая)

5) график работы гостиницы

67. Скидки с цены в сетевой гостинице, стимулирующие оплату за услугу наличными в виде аванса, называются:

1) оптовые

2) сезонные

3) сконто

4) льготные

5) функциональные

68. Балансовая прибыль в сетевой гостинице – это:

- 1) чистая прибыль минус налоговые платежи
- 2) валовой доход (выручка от реализации) минус валовые затраты
- 3) валовой доход (выручка от реализации) плюс валовые затраты

69. Фонд накопления, образуемый за счет прибыли, используется:

- 1) на развитие бизнеса
- 2) на финансирование социальных нужд гостиницы
- 3) на оказание материальной помощи сотрудникам гостиницы
- 4) на покрытие балансовых убытков

70. Рентабельность продаж – это сопоставление:

- 1) прибыли и выручки от реализации гостиничных услуг
- 2) прибыли и затрат на производство гостиничных услуг
- 3) прибыли и убытка по результатам деятельности гостиницы
- 4) затрат и прибыли на производство гостиничных услуг

71. Разница между выручкой от реализации (без НДС) и затратами – это:

- 1) валовой доход от реализации
- 2) рентабельность
- 3) прибыль от реализации

72. Отношение прибыли к текущим затратам – это:

- 1) валовой доход от реализации
- 2) рентабельность затрат
- 3) себестоимость услуг

73. Налог (НДС), включенный в цену гостиничной услуги и оплачиваемый в конечном счете потребителем, классифицируется как:

- 1) налог с населения
- 2) местный
- 3) косвенный
- 4) прямой

74. Эти системы налогообложения применяются преимущественно к субъектам малого и среднего гостиничного бизнеса:

- 1) в виде налога на вмененный доход
- 2) общая система налогообложения
- 3) упрощенная система налогообложения

75. Сетевым гостиницам разрешено применять только данную систему налогообложения:

- 1) упрощенная
- 2) общая
- 3) в виде налога на вмененный доход

76. Гостиницы, в которых доля участия других организаций составляет более 25%, вправе применять только эту систему налогообложения:

- 1) упрощенная
- 2) общая
- 3) в виде налога на вмененный доход

77. Гостиницы, в структуре которых имеется игорный бизнес, вправе применять только эту систему налогообложения:

- 1) упрощенная
- 2) общая
- 3) в виде налога на вмененный доход

*Краткие методические указания*

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения итогового тестирования). Для подготовки к тесту рекомендован материал лекционных занятий, а также основная и дополнительная литература

(список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент ответил на не менее, чем на 91% правильно.
4	16	Студент ответил на не менее, чем 76% вопросов правильно
3	12	Студент ответил на не менее, чем на 61% вопросов правильно
2	8	Студент ответил на не менее, чем на 40% ответов правильно
1	4	Студент ответил менее, чем на 50% вопросов правильно

### **5.3 Перечень тем рефератов**

1. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
2. Роль и значимость развития гостиничных сетей в сфере услуг.
3. Факторы, влияющие на формирование и развитие рынка гостиничных сетей.
4. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
5. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в развитии гостиничных сетей.
6. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
7. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиничных сетей (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
8. Зарубежный и российский рейтинг гостиничных сетей.
9. Российские гостиничные сети: понятия, история развития, принципы формирования, рейтинг.
10. Зарубежные гостиничные сети: понятия, история развития, принципы формирования, рейтинг.
11. Организационная структура управления гостиничными сетями: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиничными сетями.
12. Основные службы гостиниц в структуре гостиничных сетей и услуги, оказываемые в них: значение, виды и их характеристика, анализ работы.
13. Бронирование мест и номеров в гостиничных сетях: назначение, функции, состав, особенности работы.
14. Предприятия питания в гостиничных сетях: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации.
15. Квалификационные требования к основным должностям работников в гостиничных сетях.
16. Построение корпоративных стандартов в гостиничных сетях.
17. Разработка организационной структуры управления в гостиничных сетях
18. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.
19. Виды, методы и анализ влияния гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
20. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной индустрии.

#### *Краткие методические указания*

Студент выбирает тему реферата на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист,

содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	30	Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. 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.
4	20	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной 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.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	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.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

#### **5.4 Пример разноуровневых задач и заданий**

##### ***Задача 1***

Распределите пропорционально постоянные затраты за плановый период деятельности сетевой гостиницы при условии, что:

1. Плановый годовой объем постоянных затрат составляет 10 000 000 руб.;
2. Количество гостиничных номеров – 40.

3. Номера первой категории: Переменные затраты 20 000 руб. Объем продаж 100 номеров в месяц

Номера категории «Стандарт»: Переменные затраты 7000 руб. Объем продаж 40 номеров в месяц.

Номера категории «Комфорт» : Переменные затраты 50 000 руб. Объем продаж 20 номеров в месяц.

##### ***Задача 2***

Определите суммы оплаты труда администратора гостиницы к начислению и к получению за март 2017 г. при условии, что им отработано 10 смен, продолжительность каждой смены 12 часов. Условия оплаты: повременно-премиальная оплата, оклад согласно штатному расписанию составляет 20 000 руб., доплата за стаж работы 15%, при оплате учитываются дальневосточный коэффициент и надбавка. Общий премиальный фонд гостиницы за месяц составляет 400 000 руб., из которого на долю администратора (личный вклад в результаты гостиницы) приходится 10%. Рассчитайте общие затраты на оплату труда администратора с учетом оплаты страховых взносов.

##### ***Задача 3***

Предложите политику ценообразования для гостиничной сети, если:

- темпы развития отраслевого рынка снижаются;
- существуют определенные барьеры входа на рынок;
- тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
- высокая эластичность спроса на гостиничные услуги;

- доля рынка услуг гостиничной сети 10%;
- продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям;

#### **Задача 4**

Сформируйте план товарных запасов в сетевом ресторане, если стоимость используемого сырья в день 20 тыс. руб, частота поставки 5 дней, время нахождения товара в пути 1 день, выставочный запас в баре 40 тыс.руб. Определите объем пополнения товарных запасов, средний совокупный товарный запас. Как изменится товарный запас, если срок использования 20% сырья составит 2 дня?

#### **Задача 5**

Сетевой ресторан решил провести рекламную кампанию по продвижению дополнительных услуг кейтеринга. По расчетам эта услуга позволит увеличить дополнительно продажи на 20%, но приведет к росту средних издержек на 12%. Существующий объем продаж в кафе – 3000 блюд в день. Средняя цена одного блюда – 200 руб. Средние издержки – 150 руб. Определите предполагаемые изменения выручки, издержек, валовой прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по рекламной кампании?

#### **Задача 6**

Рассчитайте порог рентабельности и запас финансовой устойчивости гостиничного предприятия, если выручка от реализации туров составила 14 202 тыс. руб., полная себестоимость реализованных услуг 13 453 тыс. руб., сумма переменных затрат 4113 тыс. руб., сумма постоянных затрат 9340 тыс. руб.

#### **Задача 7**

Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Семейные ценности» – скидка 20%, 9 номеров/дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» – скидка 10% и 4 номера/дня было продано по преysкурантной стоимости 6000 руб.

#### **Задача 8**

Составьте план реализации продукции сетевой гостиницы на текущий год с разбивкой по кварталам. Исходные данные:

- 1) на текущий год намечен прирост объема реализации в стоимостном выражении на 15%;
- 2) гостиничный бизнес имеет сезонный характер. Данные по предыдущим годам представлены в таблице (тыс. руб.). Исходные данные:

Периоды	Реализация продукции гостиничного предприятия		
	1 год	2 год	3 год
Год	18 900	19 600	13 900
I квартал	2600	3200	2200
II квартал	5000	4900	3000
III квартал	4800	5600	4300
IV квартал	6500	5900	4400

#### **Задача 9**

Выручка от реализации продукции и услуг сетевой гостиницы за отчетный период снизилась с 37 399 тыс. руб. до 34 505 тыс. руб. при уменьшении количества проданных номеров/дней с 25 047 до 19 674. Среднесписочная численность персонала в гостинице за этот же период увеличилась с 69 до 72 человек. Рассчитайте комплексный показатель динамики эффективности труда на предприятии.

#### **Задача 10**

Данные спроса на услуги сетевой гостиницы характеризуются следующими

показателями:

Цена размещения, руб.	Количество продаж в месяц, ед.
4800	130
4200	160
3800	180
3500	200

Начертите кривые спроса и кривую объема продаж. Определите оптимальную цену посещения ресторана. При какой величине коэффициент ценовой эластичности спроса больше 1? Что это значит?

#### **Задача 11**

В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

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

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

#### **Задача 12**

Сетевая гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд – 110 номеров, средняя площадь номера – 18 кв.м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб. Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

#### **Задача 13**

Текущее положение сетевой гостиницы характеризуется следующими данными: доля рынка – 12%; объем продаж (количество туристов) – 5000; объем реализации услуг (тыс. руб.) – 21 000; издержки на единицу (руб.) – 3950. Для увеличения доли гостиницы на рынке до 15% необходимы дополнительные маркетинговые затраты в размере 1100 тыс. руб. Определите, имеет ли смысл осваивать маркетинговые затраты для достижения новой доли рынка.

#### **Задача 14**

Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения – 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения – 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни. По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., цена одного часа – 300 руб., оплата услуг няни – 200 руб.

Определить предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни?

#### **Задача 15**

Определите оптимальный объект налогообложения для малого предприятия в сфере гостиничного бизнеса при условии организации франчайзинга. Отель находится на упрощенной системе налогообложения. Исходные данные: выручка от реализации услуг 17 000 тыс. руб., производственная себестоимость реализованных услуг 11 200 тыс. руб., коммерческие расходы 500 тыс. руб., управленческие расходы 1300 тыс. руб.

#### **Задача 16**

Определите коэффициент загрузки сетевой гостиницы за март месяц. Исходные данные:

\_\_\_\_\_

Категория номера	Количество номеров	Кол-во номеров выведенных из продаж (номер/ дни)	Кол-во проданных номеров (номер/ дни)
Одноместный	10	4	140
Двухместный	10	0	110
Люкс	5	2	40

#### **Задача 17**

Предприятие планирует строительство сетевой гостиницы общей площадью 1200 м<sup>2</sup>. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 30 м<sup>2</sup> общей площади при общем количестве 30 номеров. Затраты определяются из расчета 1200 тыс. руб. на единицу номерного фонда. Площадь, необходимая под организацию конференц-зала, составляет 20% от жилого фонда, затраты на строительство 7000 руб. на 1 м<sup>2</sup>. Затраты на освоение остальной площади составляют 5000 руб. на 1 м<sup>2</sup>.

#### **Задача 18**

Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март текущего года в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) – уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Дальневосточная и районная надбавки составляют 50%. Премия за перевыполнение установленных нормативов – 20% за один номер. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

#### **Задача 19**

Рассчитайте чистую прибыль малого отеля в системе франчайзинга. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс. руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35%.

#### **Задача 20**

Рассчитайте критический объем реализации (точку безубыточности) сетевой гостиницы. Исходные данные:

Показатели	Единица измерения	Характеристика
Переменные затраты	руб.	4 560 000
Постоянные затраты	руб.	1 800 000
Цена за номер	руб.	2500
Объем реализации	номеров/дней	3000

#### **Задача 21**

Рассчитайте доходность с одного номера (Revenue per available room per day) категории «Люкс» за февраль при условии, что 5 номеров/дней было продано по акции «Подарок молодоженам» – 50% скидка, 7 номеров/дней было продано по карточкам постоянного гостя (размер скидки 20%) и 4 номера/дня было продано по преysкурантной стоимости 7000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

#### **Задача 22**

Используя нелинейный способ амортизации (метод суммы чисел срока полезного использования), рассчитайте начисление амортизации на оборудование прачечной при гостинице за первый год использования оборудования. Стоимость оборудования составляет 1 600 000 рублей. Срок использования оборудования – 8 лет.

*Краткие методические указания*

Для решения задач необходимо ознакомиться с презентацией к соответствующей теме, содержанием соответствующих разделов в основной и дополнительной литературе из перечня источников, приведенных в рабочей программе дисциплины.

*Шкала оценки*

Показатели	Критерии и баллы				
	1 0 баллов	2 5 баллов	3 10 баллов	4 15 баллов	5 20 баллов
Решение задачи	Задача не решалась	Задача не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Задача раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Задача раскрыта. Проведен анализ Задача без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ Задача с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Задача не выполнялась.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Задача не выполнялась.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Задача не выполнялась.	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.