

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

«Организация и менеджмент гостеприимства»

для направления подготовки 44.03.01. Сервис
профиль подготовки: Социально-культурный сервис

ЧИТА 2017

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

| Семестр Наименование дисциплины | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | | | | | | | | |
| Б 1.Б16 Основы предпринимательской деятельности | | | | | | + | | |
| Б 1.Б17 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | | | | | | + | + | |
| Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг | | | | | + | + | | |
| Б1.В.ОД.12.4 Основы туристского сервиса | | | | | + | + | | |
| Б1.В.ДВ.2.2. Технология услуг общественного питания | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.1 Организация и менеджмент гостеприимства | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.2 Основы профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.9.2. Проектная деятельность | | | | + | | | | |
| Б1.В.ДВ.12.2. Технология и организация экскурсионных услуг | | | | | | + | | |
| Б1.В.ДВ.14.2. Страхование в сервисе | | | | | | + | | |
| Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | | | | | | + | | |
| Этапы формирования компетенций | | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Б 1.Б8 Сервисология | | | + | | | | | |
| Б 1.Б10 Психодиагностика | | | | + | | | | |
| Б 1.Б11 Психологический практикум | | | | | + | | | |
| Б 1.Б15 Маркетинг в сервисе | | | | | + | | | |
| Б1.В.ОД.11.2 Имиджелогия | | | | | | | | + |
| Б1.В.ОД.12.1 Деятельность служб сервиса | | | | | | + | + | |
| Б1.В.ДВ.3.1 Страноведение | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.3.2 География сервиса | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.1 Организация и менеджмент гостеприимства | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.2 Основы профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.9.1 Выставочный сервис | | | | + | | | | |
| Б1.В.ДВ.13.1 Технология создания бренда в сервисе | | | | | | + | | |
| Б1.В.ДВ.13.2 Тренинг продаж | | | | | | + | | |
| Б1.В.ДВ.15.1 Методы научных исследований в сервисе | | | | | | | + | |
| Б1.В.ДВ.15.2 Физиология и гигиена питания | | | | | | | + | |
| Б2.У1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно- исследовательской деятельности | | + | | | | | | |
| Б2.П1 Научно- исследовательская работа | | | | + | | | | |
| Б3.ВКР Выпускная квалификационная работа | | | | | | | | + |
| Этапы формирования компетенций | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Заочная форма обучения

| Семестр \ Наименование дисциплины | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | | | | | | | | | | |
| Б 1.Б16 Основы предпринимательской деятельности | | | | | | + | | | | |
| Б 1.Б17 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | | | | | | + | + | + | | |
| Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг | | | | | | | + | + | | |
| Б1.В.ОД.12.4 Основы туристского сервиса | | | | | | | + | + | | |
| Б1.В.ДВ.2.2. Технология услуг общественного питания | | | + | | | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.1 Организация и менеджмент гостеприимства | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.2 Основы профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.9.2. Проектная деятельность | | | | | | + | | | | |
| Б1.В.ДВ.12.2. Технология и организация экскурсионных услуг | | | | | | | + | | | |
| Б1.В.ДВ.14.2. Страхование в сервисе | | | | | | | | + | | |
| Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | | | | | | | | + | | |
| Этапы формирования компетенций | | | 3 | | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|---|--|---|---|--|
| Б 1.Б8 Сервисология | | | | + | | | | | | |
| Б 1.Б10 Психодиагностика | | | | + | | | | | | |
| Б 1.Б11 Психологический практикум | | | | | + | | | | | |
| Б 1.Б15 Маркетинг в сервисе | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ОД.11.2 Имиджелогия | | | | | | | | | + | |
| Б1.В.ОД.12.1 Деятельность служб сервиса | | | | | | | | + | + | |
| Б1.В.ДВ.3.1 Страноведение | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.3.2 География сервиса | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.1 Организация и менеджмент гостеприимства | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.5.2 Основы профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе | | | | | + | | | | | |
| Б1.В.ДВ.9.1 Выставочный сервис | | | | | | + | | | | |
| Б1.В.ДВ.13.1 Технология создания бренда в сервисе | | | | | | | | + | | |
| Б1.В.ДВ.13.2 Тренинг продаж | | | | | | | | + | | |
| Б1.В.ДВ.15.1 Методы научных исследований в сервисе | | | | | | | | | + | |
| Б1.В.ДВ.15.2 Физиология и гигиена питания | | | | | | | | | + | |
| Б2.У1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно- исследовательской деятельности | | | | + | | | | | | |
| Б2.П1 Научно- исследовательская работа | | | | | | + | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|--|---|---|----|---|
| БЗ.ВКР Выпускная квалификационная работа | | | | | | | | | | + |
| Этапы формирования компетенций | | | 4 | 5 | 6 | | 8 | 9 | 10 | |

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Индекс | Компетенция | Компоненты |
|---------------|--|---|
| ОПК -2 | Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Уметь разрабатывать технологии процесса, развивая клиентские отношения и учитывать требования потребителя |
| ПК-4 | Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | Участвует в проведении исследований потребителя с учетом различных факторов |

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

| Компетенции | Показатели | Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП | | | Оценочное средство |
|-------------|------------|--|--|--|--------------------|
| | | пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов | стандартный (хорошо) 70-84 балла | эталонный (отлично) 85-100 баллов | |
| ОПК-2 | Знать | <i>Основы управления в средствах размещения и технологии обслуживания основы развития клиентских отношений</i> | <i>Управление гостиницей с учетом влияния внешней и внутренней среды Технологии разработки сервиса</i> | <i>Имеет глубокие знания процесса обслуживания потребителя в различных средствах размещения Современные технологии разработки процесса сервиса</i> | <i>теория</i> |
| | Уметь | <i>Применять разработанные технологии процесса управления гостиницей</i> | <i>Применять технологии процесса обслуживания с учетом требований клиента</i> | <i>Применять современные технологии сервиса при организации работы гостиницы</i> | <i>практика</i> |

| | | | | | |
|------|---------|--|---|---|-----------------------------|
| | Владеть | <i>Основными приемами технологического обслуживания гостей</i> | <i>Навыками разработки технологического процесса в гостинице</i> | <i>Навыками разработки технологии процесса и построения клиентских отношений</i> | <i>практика</i> <i>a</i> |
| ПК-4 | Знать | <i>Основы стратегического поведения гостиниц с учетом различных факторов</i> | <i>Основные приемы обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом их психологических особенностей</i> | <i>Особенности управления гостиницей, учитывая различные современные факторы</i> | <i>теория</i> |
| | Уметь | <i>Проводить исследования по организации деятельности гостиницы с учетом национально-региональных факторов</i> | <i>Анализировать потребительские предпочтения с учетом различных факторов</i> | <i>Проводить исследования гостиниц по заданному материалу учитывая регион</i> | <i>практика</i> |
| | Владеть | <i>Владеть основными приемами исследования потребителей услуг</i> | <i>Приемами исследований психологических особенностей потребителей</i> | <i>Самостоятельно проводить исследования социально-психологических характеристик потребителей с учётом различных факторов</i> | <i>практика</i> |

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины* | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства** |
|-------|--|---|------------------------------------|
| 1 | Возникновение и развитие гостиничного хозяйства Теоретические основы гостиничной деятельности | ОПК-2 ПК-4 | Выступление с презентацией |

| | | | |
|-----|--|-------|---|
| 2 | Законодательные основы гостиничного хозяйства. Международные гостиничные правила | ОПК-2 | Составление терминологического словаря Выступление с презентацией |
| 3 | Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения | ПК-4 | Составление терминологического словаря Выступление с презентацией |
| 4 | Основные функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте | ОПК-2 | Ситуационные задачи |
| 5 | Основы технологической деятельности средств размещения | ОПК-2 | Составление терминологического словаря Выступление с презентацией |
| 6 | Профессиональные стандарты обслуживания в средствах размещения | ОПК-2 | Промежуточное тестирование 1 Ситуационные задачи |
| 7-8 | Квалификационные требования к персоналу гостиниц различных категорий | ПК-4 | Составление терминологического словаря Выступление с презентацией Ситуационные задачи |
| 9 | Инновационные технологии в гостиницах | ПК-4 | Защита творческого проекта |

Критерии и шкала оценивания терминологической работы по теме

| | |
|--|---------|
| Количество терминов и объем их описаний соответствуют заданию | 1 балл |
| Используемая литература включает как классические, так и современные издания | 1 балл |
| Максимальный балл | 2 балла |

Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией

| | |
|---|---------|
| Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций | 2 балл |
| Умение интересно подать материал, наличие личного отношения к нему | 2 балл |
| Грамотность и логичность изложения материала | 2 балл |
| Общее восприятие презентации, эмоциональность, убедительность | 2 балл |
| Максимальный балл | 8 балла |

Критерии и шкала оценивания ситуационных задач

| | |
|---------------|------------------------|
| <i>Оценка</i> | <i>Критерий оценки</i> |
|---------------|------------------------|

| | |
|--------------|--|
| 4 балла | <i>Задача решена верно, приведены подтверждающие факты</i> |
| 2 балл | <i>Задача решена верно без аргументирующих фактов.</i> |
| «не зачтено» | <i>Задача не решена</i> |

Критерии и шкала оценивания промежуточного тестирования

| Оценка | Критерий оценки |
|--------------|--|
| 6 баллов | Выполнение 90% -100 % тестовых заданий |
| 4 балла | Выполнение 80% -90 % тестовых заданий |
| 3 балла | Выполнение 60% -80 % тестовых заданий |
| «не зачтено» | Выполнение менее 60% тестовых заданий |

Критерии и шкала оценивания разработки творческого проекта

| | |
|--|-----------|
| Дан конкретный анализ деятельности предприятий гостеприимства | 4 балла |
| Соответствие заданным требованиям | 2 балла |
| Форма предоставления результатов проекта, в т.ч. с использованием ИКТ | 2 балл |
| Общее восприятие проекта, его эмоциональное воздействие, убедительность фактического материала | 2 балл |
| Максимальный балл | 10 баллов |

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 2-х балльная шкала

Основные виды систем оценок

| Европейская | 100-балльная | 2-балльная |
|-------------|--------------|------------|
| A | 94-100 | зачтено |
| A- | 90-94 | |
| B+ | 85-89 | |
| B | 80-84 | |
| B- | 75-79 | |
| C+ | 70-74 | |
| C | 65-69 | |
| C- | 60-64 | |
| D | 55-59 | |
| F | 50-54 | не зачтено |

| Шкала оценивания | Критерии оценивания | Уровень освоения компетенций |
|------------------|--|------------------------------|
| | <i>Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы</i> | Эталонный |
| «зачтено» | <i>Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов</i> | Стандартный |
| | <i>Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы</i> | Пороговый |
| «не зачтено» | <i>Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов</i> | Компетенции не сформированы |

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

*Перечень вопросов для обсуждения на семинарских занятиях
Изучить и подготовить сообщения по вопросам*

1. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
2. Правовая база гостиничной деятельности в России.
3. История развития средств размещения за рубежом.
4. История развития средств размещения в России.
5. История развития средств размещения в Забайкалье.
6. Классификация гостиниц и иных средств размещения и их характеристика.
7. Гостиничные цепи в России, характеристика, примеры.
8. Международные гостиничные цепи и их преимущества.
9. Характеристика гостиничного менеджмента, функции менеджмента гостиниц.
10. Производственная деятельность средств размещения.
11. Структура управления в гостиницах.
12. Функции контроля в гостиничном менеджменте.
13. Отличительные характеристики планирования деятельности в гостиницах разного класса.
14. Организация работы номерного фонда гостиниц.
15. Организация работы службы приема гостей.
16. Правила и виды бронирования номеров.
17. Основные и дополнительные услуги в гостиницах.

18. Этапы гостиничного цикла обслуживания гостей.
19. Организация питания гостей в гостиницах.
20. Виды питания в гостиницах курортного типа.
21. Использование профессиональных стандартов обслуживания в гостиницах.
22. Особенности обслуживания статусных гостей
23. Особенности обслуживания иностранных гостей.
24. Управление персоналом гостиницы.
25. Характеристика персонала гостиницы.
26. Характеристика инноваций в гостиничном бизнесе.
27. Характеристика инновационных технологий в гостиницах.
28. Характеристика гостиниц городов в России
29. Характеристика гостиниц в зарубежных странах.
30. Характеристика гостиниц города Читы

Примерная тематика рефератов

1. Процесс обслуживания туристов в номерах.
2. Служба горничных в гостиничном предприятии.
3. Организация уборочных работ в гостиничном предприятии.
4. Номерной фонд гостиничного предприятия.
5. Технология уборочных работ в гостинице
6. Общероссийские и внутрифирменные санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда, административных и бытовых помещений гостиниц.
7. Организация процесса предоставления информационных и бытовых услуг в гостиничном предприятии.
8. Организация процесса предоставления бизнес-услуг в гостиничном предприятии.
9. Организация процесса предоставления услуги оздоровительных центров гостинице.
10. Организация процесса предоставления туристского и экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии
11. Основные тенденции в развитии спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах.
12. Виды спортивно-оздоровительных центров в гостиничных предприятиях.
13. Персонификация обслуживания – тенденция развития гостиничного бизнеса.
14. Организация обслуживания VIP-персон в гостиничных предприятиях.
15. Соблюдение персоналом требований к стандартам качества обслуживания гостей.
16. Стандарты обслуживания гостей при оказании дополнительных услуг. Структура и основные положения стандартов при предоставлении информационных и бытовых услуг.
17. Бизнес-услуги в гостинице.
18. Услуги оздоровительных центров.
19. Транспортные услуги в гостинице.
20. Услуги бронирования, туристского и экскурсионного обслуживания.
21. Документационное оформление процесса предоставления дополнительных услуг.
22. Служба room-service в гостинице.
23. Мини-бары в гостиничных предприятиях
24. Квалификационные требования к персоналу.
25. Стандарты обслуживания различных категорий клиентов.

Промежуточное тестирование 1

1. Для чего необходим расчет коэффициента двойной загрузки

- 1) для расчета заполняемости
- 2) для расчета средней цены;
- 3) для расчета персонала;

4) для планирования загрузки предприятия.

2. Загрузка номерного фонда рассчитывается по формуле:

- 1) общий доход номерного фонда, деленный на количество номеров;
- 2) количество занятых кроватей, деленное на число свободных;
- 3) общее число гостей, деленное на число проданных номеров;
- 4) число проданных номеров, деленное на число номеров, предложенных к продаже.

3. Номера, состоящие из нескольких комнат, оборудованных высококачественной мебелью называются:

- 1) номер-дубль;
- 2) апартаменты;
- 3) одноместный номер;
- 4) двухкомнатные номера.

4. Коэффициент занятости койко-мест означает:

- 1) отношение числа проданных номеров к числу свободных кроватей;
- 2) отношение числа занятых кроватей к числу свободных кроватей;
- 3) отношение числа гостей к числу проданных номеров;
- 4) общий доход от номерного фонда,

5. Мотель это гостиница обслуживающая гостей:

- 1) прибывших на конференцию;
- 2) прибывших на автомобиле;
- 3) прибывших на временное проживание;
- 4) прибывших самолетом,

6. Система «корон» и «ключей» гостиниц характерна для стран:

- 1) Греции;
- 2) Франции;
- 3) Великобритании;
- 4) России.

7. К специализированным гостиницам относятся:

- 1) ротель, флотель;
- 2) мотели, кемпинги;
- 3) пансионаты, дома отдыха;
- 4) курортные гостиницы.

8. Административная служба гостиничного предприятия решает вопросы:

- 1) обслуживания банкетов, презентаций;
- 2) кадрового и финансового обеспечения;
- 3) бронирование номеров;
- 4) продвижения гостиничных услуг на рынок.

9. Отель с предоставлением набора услуг: бассейн, оснащение для водного плавания и другие, предоставляются в гостинице типа:

- 1) ротель;
- 2) мотель;
- 3) флотель;
- 4) кемпинг-лагерь.

10. Норма обслуживания на предприятиях гостиничного хозяйства устанавливает:

- 1) объем работы выполненной за единицу времени одним работником.
- 2) установленный объем работы по обслуживанию определенного количества объектов в течении определенного количества времени.
- 3) количество работников, находящихся в подчинении у одного руководителя.

Промежуточное тестирование 2

1.Фирменный сервис можно определить как:

- 1) ответственность изготовителя за организацию обслуживания изделия в течение всего срока службы;
- 2) демонстрация и передача товара потребителю;
- 3) обучение клиентов правильной эксплуатации;
- 4) обеспечение запасными частями.

2.Сфера услуг подразумевает специфические черты товара:

- 1) качество, сбыт;
- 2) неосвязаемость, несохраняемость;
- 3) непостоянство качества, внешний вид;
- 4) неотделимость, качество услуг.

3. Контактная зона в сфере услуг означает:

- 1) место реализации услуг;
- 2) выполнять роль продавца;
- 3) привлечь внимание клиента;
- 4) побудить к решению приобрести услугу.

4.Административная служба гостиничного предприятия решает вопросы:

- 1) обслуживания банкетов, презентаций;
- 2) кадрового и финансового обеспечения;
- 3) бронирование номеров;
- 4) продвижения гостиничных услуг на рынок.

5. Сервисная политика это:

- 1) система обеспечения потребителя с учетом его интересов;
- 2) деятельность всех систем предприятия;
- 3) работа по оказанию услуг;
- 4) система действий, формирующая у потребителя убеждения о приобретении услуг.

6.Сервисное обслуживание подразумевает:

- 1) предоставление услуг в соответствии с требованиями рынка;
- 2) удовлетворение потребностей;
- 3) выбор оптимального варианта услуг;
- 4) методические документы по оказанию услуг.

7. При технологии обслуживания клиента следует учитывать в первую очередь:

- 1) мотив посещения, цену;
- 2) особенность личности и его внешний вид;
- 3) четкую организацию работы технических средств;
- 4) свою тактику предложения услуг.

8. Современная модель сервисного обслуживания -это:

- 1) фирменный сервис;
- 2) приемлемые цены на услуги;
- 3) штат укомплектован профессионалами;
- 4) вежливые работники контактной зоны.

9.Важную роль при установлении контактов с клиентом играет мимика работника контактной зоны - это:

- 1) защитные механизмы;
- 2) генетическая память;
- 3) время реакции;
- 4) меняющееся выражение лица в момент общения.

10.Профессиональная пригодность работника контактной зоны - это:

- 1) совместимость людей в группе;
- 2) свойство нервной системы;
- 3) словесно-логическое мышление;
- 4) соответствие индивидуальных качеств требованиям профессии.

11. Наиболее распространены в управленческой практике туристской отрасли организационные структуры:

- 1) линейная, линейно-функциональная;
- 2) функциональная, матричная;
- 3) дивизиональная, линейная;
- 4) матричная, дивизиональная.

12. На кого возлагается контроль за соблюдением требований инструкций по охране труда ?

1. Инженер по охране труда.
2. Государственный надзор.
3. Администрация гостиницы.

13. Интуиция работника контактной зоны это:

- 1) опыт работы;
- 2) догадка, основанная на опыте;
- 3) профессиональное мастерство;
- 4) галлюцинация

14. В сфере услуг при обслуживании клиентов компетентность означает:

- 1) как можно быстрее оказать услугу;
- 2) способность осуществлять обслуживание и достаточные для этого дознания;
- 3) забота о безопасности клиента;
- 4) проявление уважения и заботы о клиенте.

15. Принципы, лежащие в основе современного сервиса:

- 1) гибкость сервиса, связь с маркетингом;
- 2) соответствие требованиям потребителей, внедрение новых услуг;
- 3) возможность создания и продажи услуги;
- 4) качественный переход товара из состояния «новый» в состояние «традиционный».

Ситуации и задачи

1. Основные фазы гостиничного цикла
2. Турист обнаружил, что ванна, которую он наполнил, оказалась с дефектом. Кольца к пробке не оказалось, и он попытался всеми способами открыть (пробка поднимается автоматически после нажатия специальной кнопки). Объясните данную ситуацию с точки зрения обслуживания персонала гостиницы.
3. При отъезде группы из гостиницы, горничная обнаружила прожженную ткань на обивке кресла. Гость, проживающий в номере, утверждает, что этот дефект был до него и отказывается заплатить. Какие действия должна предпринять администрация гостиницы.
4. Турист, проживающий в гостинице эконом класса, обратился с просьбой к горничной заменить постельное белье через два дня пребывания в гостинице. Какие действия должен предпринять персонал гостиницы, учитывая разные ситуации.
5. В гостинице 400 номеров на 450 мест, занято 300 номеров. Найдите коэффициент загрузки гостиницы.
6. В гостинице 200 номеров на 250 мест, занято 100 мест. Найдите коэффициент загрузки гостиницы
7. В гостинице 500 номеров на 750 мест, занято 400 номеров. Найдите коэффициент загрузки гостиницы.

8. В гостинице 300 номеров на 50 мест, занято 150 м Найдите коэффициент загрузки гостиницы .
9. Рассчитайте доход гостиницы, если из 200 номеров гостиницы, ежедневно занято 60% номеров стоимость номера 4, 0 тыс рублей.
10. Гостиница имеет 100 номеров 70% одноместных и 30 % двухместных, коэффициент загрузки составляет 65% одноместных номеров и 10 % двухместных. Какой доход будет иметь гостиница за месяц(цены взять произвольно).

Выполнение итоговой работы по дисциплине

На примере гостиниц города (по выбору) провести анализ средства размещения по следующим направлениям:

1. Дать полную характеристику исследуемой гостиницы (месторасположение, функциональное назначение, количество номеров, продолжительность работы)
2. Составить структуру управления гостиницы
3. Характеристика уровня цен в гостиницах и факторы, влияющие на цены.
4. Характеристика основных им дополнительных услуг.
5. Организация питания в гостинице.
6. Характеристика служб гостиницы (составить технологическую схему процесса обслуживания)
7. Инновационные технологии в гостинице.
8. Подготовить презентацию данной работы используя различные материалы
9. По работе сделать выводы.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Организационная структура хозяйственной службы средств размещения.
2. Функции хозяйственной службы.
3. Характеристика службы горничных.
4. Уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика.
5. Виды номер в гостинице.
6. Организация деятельности службы горничных.
7. Контроль за расходом моющих средств.
8. Виды персональных и дополнительных услуг в гостинице в зависимости от уровня комфорта.
9. : Организационная структура службы дополнительных услуг.
10. Организация работы бизнес-центра в гостинице.
11. Предоставление услуг конференц-залов.
12. Виды транспортных услуг, оказываемых в гостинице.
13. Предоставление дополнительных бытовых услуг.
14. Технология предоставления услуг стирки и химчистки белья.
15. Технология экскурсионного обслуживания.
16. Типология спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостиничных и туристских комплексах.
17. Виды спортивно-оздоровительных центров.

18. Виды контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
19. Документационное оформление процесса предоставления дополнительных услуг.
20. Служба room-service: , штат и специальное оборудование.
21. Услуги питания, предоставляемые службой roomservice
22. Виды завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский; блюда по меню а-ля карт.
23. Правила расчета с проживающими в гостинице.
24. Правила безопасной работы оборудования, используемого в room-service
25. Инвентарь и оборудование номеров гостиницы

Вопросы для студентов заочного обучения

1. Международные стандарты обслуживания в гостинице
2. Составление глоссария по терминологии.
3. Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице.
4. Структура управления в гостиницах.
5. Техника работы обслуживающего персонала в гостинице.
6. Система менеджмента в гостиницах и иных средствах размещения
7. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
8. Анализ и классификация гостиниц в г. Чита
9. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе.
10. Франчайзинговая система в гостиничном бизнесе.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

| Наименование оценочного средства | Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения |
|-----------------------------------|--|
| Индивидуальное творческое задание | Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку |
| Дискуссия | Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения |

| | |
|-----------------------------|--|
| | круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, задания и вопросы для проведения круглого стола |
| Доклад | Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите |
| Поисковая работа в Интернет | Студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят презентации и представляют для обсуждения в группе, при проведении успешными студентами исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях. |

Методика оценки деятельности студента

| Модуль | Номер раздела | Процедура оценивания | Оценка | |
|--|---------------|--|-----------|------------|
| | | | Мин. | Макс. |
| 1 | 1 | Выступление с презентацией | 4 | 8 |
| | 2 | Составление терминологического словаря | 1 | 2 |
| 2 | 3 | Выступление с презентацией | 4 | 8 |
| | | Составление терминологического словаря | 1 | 2 |
| | 4 | Ситуационные задачи | 4 | 5 |
| 3 | 5 | Составление терминологического словаря | 1 | 2 |
| | | Выступление с презентацией | 4 | 8 |
| | 6 | Промежуточное тестирование №1 | 4 | 6 |
| 4 | 7 | Ситуационные задачи | 4 | 6 |
| | | Составление терминологического словаря | 1 | 2 |
| | | Выступление с презентацией | 4 | 8 |
| | 8 | Промежуточное тестирование № 2 | 3 | 6 |
| | | Составление терминологического словаря | 1 | 2 |
| | 9 | Выступление с презентацией | 4 | 7 |
| Составление терминологического словаря | | 1 | 2 | |
| | | Выступление с презентацией | 4 | 8 |
| | | Разработка творческого проекта | 6 | 10 |
| | | | 55 | 100 |

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых заданий, умение выполнять предусмотренные программой типовые задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания в нестандартных ситуациях при решении творческих заданий, обосновывать свои действия.

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета на основе балльно-рейтинговой системы оценивания, то обучающийся сдает зачет, который проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов, выполнения итогового теста. Перечень теоретических вопросов и типовых тестовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.