

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбинов Балдыр Баторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.09.2024 15:30:52
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия
имени В.Р. Филиппова»**

Экономический факультет

СОГЛАСОВАНО
Заведующий
выпускающей кафедрой
Социально-гуманитарные
науки, реклама и туризм

уч. ст., уч. зв.

ФИО

подпись

«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического
факультета

уч. ст., уч. зв.

ФИО

подпись

«__» _____ 20__ г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

дисциплины (модуля)

**Б1.В.09.ДВ.02.02 Основы индустрии гостеприимства
Направление подготовки
43.03.02 Туризм**

**Направленность (профиль)
Технология и организация экскурсионных услуг
бакалавр**

Обеспечивающая
преподавание дисциплины
кафедра
Разработчик (и)

Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм

подпись

уч.ст., уч. зв.

И.О.Фамилия

Внутренние эксперты:
Председатель методической
комиссии экономического
факультета

подпись

уч.ст., уч. зв.

И.О.Фамилия

Заведующий методическим
кабинетом УМУ

подпись

И.О.Фамилия

Улан – Удэ, 2023

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включает в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), практики в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины (модуля) / практики, персональный уровень достижения которых
проверяется с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
профессиональные компетенции самостоятельные					
ПКС-3	способен к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	ИД-1ПКС-3 осуществляет оказание услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	основы оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	оказывать услуги при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма

РЕЕСТР
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1	2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к зачету с оценкой Критерии оценивания
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Не предусмотрены учебным планом
3. Средства для текущего контроля	Комплект кейс заданий Критерии оценивания Шкала оценивания
	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Критерии оценивания Шкала оценивания
	Перечень дискуссионных тем и вопросов для круглого стола Критерии оценивания Шкала оценивания
	Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся Критерии оценивания Шкала оценивания
	Комплект тестовых заданий Критерии оценивания Шкала оценивания

3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля) / практики

Код и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
				Характеристика сформированности компетенции				
			Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач		
Критерии оценивания								
ПКС-3 способен к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологической деятельности	ИД-1ПКС-3 осуществляет оказание услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	Полнота знаний	Знает методы и технологии организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знает методы и способы оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	не знает и не понимает методы и способы оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	знает фрагментарно методы и способы оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	знает в целом, методы и способы оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	Перечень вопросов к зачету Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Перечень дискуссионных тем и вопросов для круглого стола Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся Комплект тестовых заданий
		Наличие умений	Умеет организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Умеет оказывать услуги при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	не умеет оказывать услуги при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	умеет в некоторой степени оказывать услуги при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	умеет в общем, оказывать услуги при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками	Владеет навыками оказания услуг при	не владеет навыками оказания	владеет частично навыками	владеет достаточно навыками	

			<p>организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг предприятия</p>	<p>реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	
--	--	--	---	--	--	---	---	--

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

4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.09.ДВ.02.02 Основы индустрии гостеприимства	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	зачёт с оценкой
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
Процедура получения зачёта -	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие «индустрия гостеприимства» характеристика, структурные составляющие (ПКС-3)
2. Этапы развития гостеприимства в России (ПКС-3)
3. Развитие мировой индустрии гостеприимства (ПКС-3)
4. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства(ПКС-3)
5. Основные законодательные акты индустрии гостеприимства РФ (ПКС-3)
6. Классификация средств размещения и номерного фонда в России (ПКС-3)
7. Услуги в системе «таймшер» (ПКС-3)
8. Мировые системы классификации гостиниц (ПКС-3)
9. Гостиничные цепи в мире и России (ПКС-3)
10. Гостиничная услуга: понятие, свойство (ПКС-3)
11. Модели индустрии гостеприимства: европейская, азиатская, восточно-европейская модель, американская модель (ПКС-3)
12. Организационная структура гостиничного предприятия (ПКС-3)
13. Управление номерным фондом (ПКС-3)
14. Функционирование службы приема и размещения(ПКС-3)
15. Типы бронирования номеров (ПКС-3)
16. Особенности отношений между гостиницами и туристскими бюро (ПКС-3)
17. Технологический цикл обслуживания в гостиничном комплексе (ПКС-3)
18. Правила регистрации гостей (ПКС-3)
19. Выезд и процедура выписки гостя (ПКС-3)
20. Вспомогательные службы в гостеприимстве (ПКС-3)
21. Обслуживание гостей во время проживания (ПКС-3)
22. Структура службы организации питания(ПКС-3)
23. Классификация и стандарты функционирования предприятий питания (ПКС-3)
24. Виды и методы обслуживания на предприятиях питания (ПКС-3)
25. Системы обеспечения безопасности в гостинице (ПКС-3)
26. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе (ПКС-3)
27. Стратегическое планирование в гостиничном бизнесе (ПКС-3)
28. Виды систем управления гостиничным предприятием (ПКС-3)
29. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства (ПКС-3)
30. Информационные технологии в индустрии гостеприимства (ПКС-3)

4.1.2. Средства
для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО
Не предусмотрены учебным планом

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.2. Критерии оценки к зачету с оценкой

зачет /оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

зачет /оценка «хорошо» (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

зачет /оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

незачет/оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся

Комплект кейс заданий

Тема. Структура гостиничного хозяйства

Кейс задание 1.

Маркетинговое исследование конкурентов гостиницы «Байкал Плаза» включает в себя:

1. Анализ структуры и динамики конкурентных сил с использованием модели М. Портера.
2. Построение конкурентного профиля гостиницы.
3. Построение карты стратегических групп.

В результате выполнения задания сделайте выводы о степени оптимальной конкуренции на рынке, выявите ближайших конкурентов предприятия и выберите конкретную оптимальную стратегию маркетинга для предприятия.

Кейс задание 2.

Провести SWOT анализ гостиницы «Космос».

Гостиница «Космос» граничит с зеленым массивом на северо-востоке столицы, оазисе тишины и спокойствия – национальным парком «Лосиный остров». Главная выставочная площадка страны - ВДНХ - находится напротив «Космоса». Остановившись в отеле «Космос», для вас всегда найдётся выставка и развлечения по вкусу. Насладитесь неспешной прогулкой по окрестным паркам или загляните в единственный в России высотный верёвочный комплекс Sky Town.

В шаговой доступности Останкинская телебашня и парк Останкино, Музей космонавтики и дом-музей Сергея Королёва. От отеля легко добраться до спорткомплекса «Олимпийский», «Сокольников» и Ботанического сада.

Центр столицы - в 20 минутах езды, станция метро «ВДНХ» — через дорогу. Идеальный выбор для рабочего визита в Москву, поездок по городу, для осмотра достопримечательностей.

Официально «Космос» открыт с 18 июля 1979 года. Гостиницу построили для летней Олимпиады 1980 года. Архитектурный ансамбль комплекса разработан советско-французскими специалистами. На протяжении почти 40 лет «Космос» остаётся одной из лучших гостиниц Москвы.

Руководствуясь высокими стандартами обслуживания, «Космос» — это синоним качества для индустрии гостеприимства. Здесь одинаково удобно и комфортно каждому гостю.

Гостиница отлично подходит для делового человека. Конференц-залы различной вместимости позволяют провести переговоры, тренинги, мастер-классы. В банкетных залах гостиницы «Космос» можно организовать и провести торжества любого формата и масштаба. В кафе-барах и ресторанах «Космоса» представлены популярные кухни мира. За развлечениями не придётся далеко ходить. К вашим услугам Киноконцертный/Конгресс зал, где проходят многочисленные концерты и шоу, для любителей провести ночной досуг - клуб «Солярис», названный в честь шедевра Андрея Тарковского. Для любителей здорового образа жизни – современный Фитнес-центр «Космос» с бассейном.

В гостиничном комплексе 11 кафе и ресторанов. На 25 этаже отеля располагается ресторан-панорама «Планета Космос». Наслаждайтесь сногшибательными видами на Москву с высоты птичьего полёта и изысканной кухней. Ресторан-панорама ждёт вас в любое время дня и ночи.

«Космос», пожалуй, самая запоминающаяся гостиница в Москве. Исполинские размеры, архитектурный аскетизм, сочетание стекла и металла производят особое впечатление. 1777 номеров разных категорий — это гарантия, что вы всегда сможете забронировать номер в гостинице.

«Космос» — это:

Один из крупнейших отелей в России и Европе;

Бронирование номеров в режиме online;

Великолепные виды из номеров;

Современный фитнес-клуб с бассейном, тренажерный залом и банным комплексом;

Многофункциональные конференц- и банкетные залы;

Организация праздничных и корпоративных мероприятий «под ключ»;

Множество возможностей для отдыха, работы и развлечений под одной крышей.

Тема. Классификация номерного фонда в РФ

Кейс задание 3.

9 дел о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе возбуждено в отношении гостиниц Московской области по факту использования для продвижения своих услуг классификации «звездности», не соответствующей действительности.

Московским областным УФАС России в ходе мониторинга деятельности объектов туристической индустрии на предмет достоверности размещаемых гостиницами Московской области сведений об уровне их классификации («звездности») установлены факты размещения в сети «Интернет» информации об их соответствии категориям 2, 3 или 4 звезды. В числе таких гостиниц: Олимпик Подольск 2*, East Gate Балашиха 4*, 40 й Меридиан Яхт Клуб Коломна 4*, Элит Кроус Яхт Клуб Мытищи 3*, Мон Плезир Химки 3*.

Вместе с тем, указанные отели не включены в перечень гостиниц и иных средств размещения, находящихся на территории Московской области, прошедших классификацию.

В соответствии с ФЗ «Закона о рекламе». По факту использования для продвижения своих услуг классификации «звездности», не соответствующей действительности возбуждено 9 дел о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе в отношении гостиниц Московской области

В случае подтверждения нарушения Законодательства о рекламе лица, допустившие нарушение, могут быть привлечены к административной ответственности по статье 14.3 КоАП, которой предусмотрена ответственность в виде штрафа в размере до 500.000 руб. (пятисот тысяч рублей).

Напомним, что ранее представители госструктур неоднократно обращались к гостиничному сообществу с призывом соответствовать качеству оказываемых услуг.

Прокомментируйте нормативно-правовое требование, которое нарушили гостиницы. Что изменилось в государственном стандарте классификации гостиниц в России в феврале 2019 г.? Какие требования применяются в новом госстандарте?

Кейс задание 4.

Подготовьте аналитическую информацию по нормативно-правовой базе гостиничной деятельности.

В отчет включить:

1. Составьте таблицу: указать название требования и разъяснение требования из нормативных документов по форме (см. Пример 1). Оформление в документе Word, объем 2-4 стр.

2. В заключение анализа добавить практические примеры (на примере любой гостиницы г. Улан-Удэ).

№	Название требования (критерия)	Нормативное требование
1	"расчетный час"	время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2	заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются	с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.
3	заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются	с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.
4	

Тема 7. Технология бронирования

Кейс задание 5.

В гостиницу «Байкальская Резиденция»**** г -жа Батуева Лариса Иннокентьевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г -жа Батуева и отказала клиенту в размещении.

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Тема 10. Технологии обслуживания номерного фонда

Кейс задание 6.

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Кейс задание 7.

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Кейс задание 8.

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники

Кейс задание 9.

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

1. Поясните обязанности работодателя и работника.

2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?

3. В чем заключается подготовка горничной к работе?

4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Тема. Организация питания. Дополнительные услуги

Кейс задание 10.

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо.

Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Кейс задание 11.

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Критерии оценивания:

- правильность выполнения кейс задания;
- степень усвоения материала ситуации по теме задания;
- способность продемонстрировать преподавателю навыки работы в проблемной среде, а также применить их к решению нестандартных задач;
- качество подготовки отчета по кейс заданию;
- правильность и полнота ответов на вопросы преподавателя при решении кейс задания

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнены все пункты кейс задания, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы
85-71 балла «хорошо»	Выполнены пункты кейс задания; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями
70-56 баллов «удовлетворительно»	Выполнены пункты кейс задания с замечаниями; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями
менее 55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся не выполнил или выполнил неправильно кейс задания; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

Тема 1. Сущность гостеприимства

1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура, генезис
2. Характеристика, структурные составляющие гостеприимства
3. Понятие гостиница, классификация гостиничных предприятий и средств размещения UNWTO

Тема 2. Этапы развития гостеприимства в мире и в России

1. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства
2. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России
3. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства
4. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы

Тема 3. Структура гостиничного хозяйства

1. Экономическая и географическая структура гостиничного хозяйства
2. Современное гостиничное хозяйство в России
3. Современные тенденции мирового гостиничного комплекса
4. Модели развития гостиничного сервиса
5. Классификация гостиничных предприятий в странах Европы, Америки, Азиатско-Тихоокеанского региона, Ближнего Востока, Африки

Тема 4. Типология, инновации и классификация гостиничных предприятий

1. Отличительные характеристики гостиничных предприятий различных типов
2. Экзотические отели
3. Таймшер – как вид клубного гостиничного сервиса
4. Хостел – как вид доступного средства размещения
5. Сельские гостевые дома
6. Мировые системы классификации гостиниц по звёздам. Классы обслуживания

Тема 5. Классификация номерного фонда в РФ

1. Основные понятия
2. Особенности номеров и классификационные требования к номерному фонду
3. Характеристика номерного фонда в зависимости от специфики гостиничного предприятия

Тема 6. Финансово - хозяйственная и организационная структура гостиницы

1. Организационная структура гостиничного предприятия
2. Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизиональной, матричной структур управления
4. Принципы функционирования основных служб гостиницы
5. Административно-хозяйственная служба
6. Функционирование службы управления номерным фондом
7. Служба приема и размещения
8. Инженерно-технические службы

Тема 7. Технология бронирования

1. Структура службы бронирования
2. Техническое обеспечение рабочего места сотрудников службы бронирования
3. Телекоммуникационные технологии резервирования. Системы компьютерного резервирования Apollo, Galileo
4. Отечественные системы распределения и интернет резервирования
5. Альтернативные каналы бронирования: характеристика источников получения запросов на бронирование номеров: личное обращение, телефон, факс, почта, интернет

Тема 8. Особенности отношений между гостиницами и турбюро

1. Кодекс отношений между гостиницами и туристскими агентствами
2. Международная гостиничная конвенция.
2. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм
3. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами
4. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами
5. Элотмент. Комитмент.

Тема 9. Процесс регистрации и размещения

1. Организационная структура службы приёма и размещения
2. Штат сотрудников службы приёма и размещения
3. Процедура ночного аудита
4. Процедура встречи и размещение гостя гостей
5. Условия и юридические аспекты регистрации клиента

Тема 10. Технологии обслуживания номерного фонда

1. Организация уборки номеров: порядок уборки, объём работ, временные затраты
2. Программные продукты для организации процессов управления гостиницей, обслуживания номерного фонда, ночного аудита

Тема 11. Организация питания. Дополнительные услуги

1. Классификация туристских предприятий питания
2. Комплекс предприятий питания на территории отеля
3. Виды питания в гостиничном комплексе
4. Организация питания в номерах

Тема 12. Обеспечение качества гостеприимства

1. Базовое, требуемое и желаемое качество
2. Критические, приносящие удовлетворение и нейтральные показатели качества обслуживания
3. Методы повышения качества предоставления услуг

Тема 13. Обеспечение безопасности в отеле

1. Потребности гостей в безопасности
2. Организационные формы штата службы безопасности (штатные и наёмные сотрудники)
3. Совокупность технических средств безопасности в гостинице
4. Задачи службы безопасности гостиницы

Критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Шкала оценивания

Баллы	Степень удовлетворения критериям
-------	----------------------------------

для учета в рейтинге (оценка)	
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
менее 56 баллов	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос), допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Перечень дискуссионных тем и вопросов для круглого стола

Методика организации и проведения круглого стола включает три этапа: подготовительный, дискуссионный и завершающий.

1. Подготовительный этап:

Выбор проблемы. Проблема достаточно актуальная, имеющая различные пути решения, носит междисциплинарный характер, представляет практический интерес для аудитории с точки зрения развития профессиональных компетенций.

Ведущий-преподаватель.

Подбор выступающих.

Подготовка сценария во избежание спонтанности и хаотичности в работе.

Сценарий предполагает:

- определение понятийного аппарата;
- краткая содержательная вступительная речь ведущего, в которой объявлена тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- разработка «домашних заготовок» выступлений;
- заключительная речь ведущего;
- консультирование участников, что позволяет выработать у большинства участников определенные убеждения, которые в дальнейшем они представят и будут отстаивать;
- подготовка презентации, включающая наглядный статистический материал с целью информированности участников и слушателей круглого стола.

2. Дискуссионный этап состоит из выступления ведущего, в котором дано определение проблем и понятийного аппарата, установлен регламент, правила общей технологии занятия в форме круглого стола и информирование об общих правилах коммуникации.

Проведения «информационной атаки»: участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние рассматриваемой проблемы.

Подведение ведущим мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

3. Завершающий этап включил в себя:

- подведение заключительных итогов;
- выработку рекомендаций или решений;
- установление общих результатов проводимого мероприятия ведущим.

Тема. Технология бронирования

1. Виды заявок по бронированию и действия по ним
 2. Негарантированное бронирование
 3. Важность инновационных решений при бронировании
- Тема 8. Особенности отношений между гостиницами и турбюро
1. Схемы сотрудничества гостиничных предприятий и турфирм
 2. Форс-мажорные ситуации
 3. Особенности договорных отношений с зарубежными партнёрами

Тема. Технологии обслуживания номерного фонда

1. Специфика служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
2. Инновационные технологии в оснащении номерного фонда гостиниц
3. Модульные гостиницы для обслуживания транзитных туристов в аэропортах

Критерии оценивания

- теоретический уровень знаний;
- качество ответов на вопросы;
- подкрепление материалов фактическими данными
- практическая ценность материала;
- способность делать выводы;
- способность отстаивать собственную точку зрения;
- способность ориентироваться в представленном материале;
- степень участия в общей дискуссии.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся свободно владеет учебным материалом; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения.
71-85 баллов «хорошо»	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. Обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
менее 56 баллов	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

Задание 1. Изучить вопросы для подготовки к занятиям

Тема 1. Сущность гостеприимства

1. Перечислите основные структурные составляющие индустрии гостеприимства. В чем специфика гостеприимства на современном этапе?
2. Какова этимология слова «гостеприимство»?
3. Как назывался договор о взаимном гостеприимстве в Древней Греции?
4. Какова общая схема обрядов гостеприимства? Охарактеризуйте стадии обряда перехода. Приведите примеры.
5. Какие причины влияют на формирование особенностей гостеприимства у различных народов мира?
6. Почему гостеприимство можно назвать формой дарообмена?

Тема 2. Этапы развития гостеприимства в мире и в России

1. Какую роль в развитии системы предприятий гостеприимства сыграли путешествия и паломничества на Древнем Востоке?
2. Как интересы государства в Древнем Риме определили развитие системы постоянных дворов при почтовых станциях?
3. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.? В чем их особенности?
4. Какие новые типы предприятий индустрии гостеприимства появились в США XX вв.?
5. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны?
6. Назовите основные типы предприятий гостеприимства Средневековой Руси.
7. Какие предприятия гостеприимства европейского типа появились в России при Петре I?
8. Какие новшества использовались в гостиницах на рубеже XIX-XX вв.?
9. В чем заключается вклад Элсворта Статлера в развитие индустрии гостеприимства?
10. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела?
11. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?

Тема 3. Структура мирового гостиничного хозяйства

1. В чем сущностное отличие европейской и американской индустрии гостеприимства?
2. Какую роль в развитии индустрии гостеприимства сыграла модель так называемого французского сервиса?
3. Отражает ли показатель туристского потока уровень развития гостиничного хозяйства того или иного туристского региона мира? Аргументируйте ответ

4. Какой туристский макрорегион лидирует в структуре мирового гостиничного хозяйства и почему?
5. В чем заключаются основные тенденции развития новых технологий гостиничной индустрии?

Тема 4. Типология, инновации и классификация гостиничных предприятий

1. Какова классификация средств размещения в России? В чем отечественная классификация отличается от зарубежных классификаций?
2. В чем сущность и особенность классификации хостелов в России?
3. Охарактеризуйте сущность инноваций в гостиничной индустрии
4. Какие макрофакторы развития средств размещения малых форм существуют в настоящее время?
5. Перечислите мезофакторы развития средств размещения малых форм

Задание 2. Самостоятельно изучить вопросы по темам дисциплины и составить конспекты

Тема 5. Классификация номерного фонда в РФ

1. В чем особенность номеров высшей категории?
2. Какие классификации гостиниц существуют в Западной Европе?
3. Чем отличается номер бизнес-класса от «президентского» номера во Франции?

Тема 6. Финансово - хозяйственная и организационная структура гостиницы

1. Какие функции выполняют участники рыночного канала сбыта гостиничных услуг?
2. Какие посреднические звенья в системе сбыта характерны для сферы гостеприимства и туризма?
3. Что необходимо провести в процессе проектирования системы каналов сбыта гостиничных услуг?

Тема 7. Технология бронирования

1. В чем заключаются особенности использования технических и телекоммуникационных технологий при бронировании?
2. Какие функции выполняет портальное бронирование?
3. Какие существуют квалификационные требования к персоналу службы бронирования?
4. Перечислите основные GDS системы в мире? Какая из систем бронирования наиболее востребована в европейском туристском регионе?

Тема 8. Особенности отношений между гостиницами и турбюро

1. Каковы принципы функционирования отдела кадров в гостинице?
2. В чем сущность кодекса между гостиницами и туристскими фирмами?
3. Какие особенности договорных отношений возникают между российской туристской фирмой и meet-компаниями и владельцами средств размещения зарубежом?

Тема 9. Процесс регистрации и размещения

1. В чем проявляется специфика работы службы приема и размещения?
2. Как осуществляется прием посетителей в гостинице?
3. Какие документы необходимы для регистрации посетителя?
4. Какой Порядок регистрации иностранных граждан в средствах размещения России?
5. Какую роль играет Федеральная миграционная служба при регистрации иностранного посетителя в гостинице?

Тема 10. Технологии обслуживания номерного фонда

1. Какие подразделения входят в службу управления номерным фондом?
2. Какой обслуживающий персонал, работающий в униформе, объединяет сервисный сектор службы управления номерным фондом?
3. Какова специфика работы службы горничных и её основные функциональные обязанности?

Тема 11. Организация питания. Дополнительные услуги

1. Чем представлена служба питания и напитков в гостинице?
2. Какие виды меню характерны для предприятий питания гостиницы?
3. Что собой представляет банкетное обслуживание и какие виды банкетов различают?

Тема 12. Обеспечение качества гостеприимства

1. Какие доминирующие и побочные факторы оказывают влияние на туристские мотивы?
2. Какими показателями измеряется лояльность потребителя туристского продукта?
3. Опишите варианты стратегий формирования политики гостиниц на основе потребительских предпочтений.
4. Объясните, почему обслуживающий персонал индустрии гостеприимства является частью продукта, получаемого туристом или потребителем?
5. В чем проявляется профессионализм в поведении работника гостиничного предприятия?
6. Что такое корпоративная культура гостиничного предприятия?

Тема 13. Обеспечение безопасности в отеле

1. Что собой представляет финансовая служба отеля и её основные функции?
2. Какие организационные меры обеспечивают безопасность отеля?
3. Какие современные средства безопасности в гостеприимстве существуют?
4. Какой алгоритм действий должна осуществлять служба безопасности при проникновении в номер нарушителя?

5. В чем заключается особенность работы службы безопасности при проживании или посещении VIP в гостиницах?

Критерии оценивания:

- полнота раскрытия изучаемых вопросов для подготовки к занятиям;
- полнота раскрытия самостоятельно изучаемых вопросов;
- правильность формулировки и использования понятий и категорий.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнены все задания самостоятельной работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все вопросы, изученные самостоятельно
85-71 балла «хорошо»	Выполнены все задания самостоятельной работы; обучающийся ответил на все вопросы, изученные самостоятельно, с замечаниями
70-56 баллов «удовлетворительно»	Выполнены все задания самостоятельной работы с замечаниями; обучающийся ответил на все вопросы, изученные самостоятельно, с замечаниями
менее 55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания самостоятельной работы; обучающийся ответил на вопросы, изученные самостоятельно, с ошибками или не ответил на вопросы

Комплект тестовых заданий

Раздел 1. Исторические аспекты формирования гостеприимства и гостиничный сервис на современном этапе

Раздел 2. Технологии гостеприимства и гостиничной деятельности

1. Проектирование – это построение...создаваемой системы:

- а) вектора
- б) аналога
- в) образа
- г) способа
- д) цели
- е) метода

2. Проект – это скорее...

- а) план
- б) направление
- в) образ чего-то
- г) набор мероприятий
- г) среди ответов нет правильного ответа

3. Определение проектной идеи – это...

- а) заключительный этап процесса проектирования
- б) начальный этап процесса проектирования
- в) этап формирования стратегии
- г) основа гуманитарного проектирования

4. Обоснование проектной идеи необходимо для:

- а) разработки проектного замысла
- б) определения направлений развития
- в) формирования стратегии
- г) повышение конкурентоспособности объекта планирования
- д) планирования
- е) среди ответов нет правильного

5. Объектами туристского проектирования не являются

- а) туристские продукты
- б) туристские услуги
- в) туристские предприятия
- г) предприятия транспорта

6. Особая экономическая зона в Республике Бурятия – это:

- а) местный проект
- б) национальный проект
- в) международный проект
- г) межрегиональный проект
- д) не проект вообще

7. При какой рыночной доле обеспечивается большая экономическая устойчивость туристской компании

- а) 10-20%
- б) 15-18%
- в) 18-27%

г) 30-33%

д) 2%

8. Если потенциальная емкость регионального туристского рынка составляет 500,6 млн. руб., а число туристских фирм, работающих на рынке, - 200, какова средняя доля фирмы:

а) 100 тыс.руб

б) 2 503 тыс. руб

в) 180 590 тыс. руб

г) 30 057 тыс. руб

д) 2 408 тыс. руб

е) 4 500 тыс. руб

9. Средний туристский маршрут составляет:

а) 5-15 км.

б) 15-35 км

в) 35-50 км

г) 50-100 км

д) 50- 300 км

е) свыше 150 км.

10. Какой самый существенный недостаток турпродуктов-новинок, выходящих на рынок

а) риск провала

б) высокая цена

в) сложность в поисках идей

г) высокая конкуренция

д) сложность продвижения

е) все ответы верны

11. На каком этапе проектирования разрабатывается детальный маршрут тура:

а) производственном

б) коммерческом

в) базовом

г) начальном

д) итоговом

е) промежуточном

12. Жизненный цикл турпродукта состоит из ___ стадий

а) 4

б) 7

в) 3

г) 5

13. На ___ уровне руководства принимаются стратегические решения и обеспечение стратегических конкурентоспособных преимуществ – заранее неопределенные отчеты, прогнозная информация, знания о внешней среде предприятия

а) среднем

б) первом

в) высшем

г) низком

14. Самая острая конкурентная борьба возникает на следующем этапе жизненного цикла товара:

а) рост

б) зрелость

в) внедрение

г) зарождение

д) спал

е) разработка

15. Опубликованные цены на турпродукты отражают:

а) ценовую стратегию компании

б) ценовую тактику компании

в) стиль руководства компанией

г) идеологию компании

д) ничего не отражают

16. Риск при применении стратегии «цены проникновения на рынок» заключается в следующем:

а) необходимость последующего повышения цен

б) недостаточный объем рынка

в) недостаточная доля рынка

г) ограниченность производственной мощности

д) отсутствие приоритетов перед конкурентами

е) среди ответов нет правильного

17. Extradiscount представляют:
- а) всем покупателям
 - б) привилегированным покупателям
 - в) крупным покупателям
 - г) постоянным покупателям
 - д) целевым покупателям
 - е) среди ответов нет правильного
18. К мероприятиям по стимулированию сбыта не относят
- а) ТВ рекламу
 - б) купоны
 - в) продажу по сниженным ценам
 - г) лотереи
 - д) розыгрыши
 - е) бонусы
19. Какие каналы сбыта используют предприятия туризма
- а) прямая продажа
 - б) агентские продажи
 - в) корпоративные продажи
 - г) групповые продажи
 - д) все вышеперечисленные
 - е) среди ответов нет правильного
20. Для успешных продаж важно
- а) знание продукта
 - б) обоснованная цена
 - в) грамотная реклама
 - г) профессионализм кадров
 - д) методы продаж
 - е) все перечисленное
21. Какой тип сайта турфирмы не позволяет исследовать
- а) промо
 - б) визитка
 - в) магазин
 - г) корпоративный
 - д) портал
 - н) нет правильного ответа
22. Туризм это вид деятельности, приносящий
- а) престиж
 - б) доход
 - в) опыт
 - г) неопределенность
 - д) преимущества
 - е) нет правильного ответа
23. При проектировании туристского предприятия не учитывают следующие составляющие
- а) численность персонала
 - б) характер и направления деятельности
 - в) стратегию и тактику деятельности
 - г) организационную структуру управления
 - д) экономический потенциал
 - е) половозрастной состав сотрудников
24. Метод MysteryShopping позволяет изучить:
- а) персонал компании
 - б) стиль руководства
 - в) конкурентов
 - г) ассортимент услуг
 - д) хозяйственные показатели компании
 - е) планы компании
25. Закупка текстиля для оборудования гостиницы – это
- а) внутрифункциональный процесс
 - б) межфункциональный процесс
 - в) нефункциональный процесс
 - г) операционный процесс
 - д) специальный процесс
 - е) недиагностируемый процесс

26. Какой раздел бизнес-плана дает прогноз конъюнктуры рынка:
- а) маркетинговый план
 - б) производственный план
 - в) финансовый план
 - г) организационный план
 - д) правовой план
 - е) среди ответов нет правильного
27. Сколько рекреационных зон выделяют на урбанизированных территориях?
- а) 2
 - б) 3
 - в) 3
 - г) 4
 - д) 5
 - е) 6
28. Что определяет целесообразность проектирования объектов туристической индустрии в первую очередь?
- а) наличие местного потребителя
 - б) рекреационные ресурсы
 - в) тектонические условия
 - г) климатические условия
 - д) развитие транспортной и электроэнергетической сетей
29. Кавказский биосферный заповедник относится к типу туристского пространства:
- а) естественного
 - б) историко-культурного
 - в) рекреационного
 - г) этнического
30. Если растут покупательные фонды населения, то потенциальная емкость туристского рынка:
- а) снижается
 - б) увеличивается
 - в) не изменяется значительно
 - г) остается прежней
 - д) эти явления не связаны между собой
 - г) изменяется иногда

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено от 30 до 26 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 25 до 21 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 20 до 17 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 17 тестов