

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбинев Балдун 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.02.01 Теория и технология гостиничного обслуживания
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 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.

3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины.

4. Оценочные материалы по дисциплине включает в себя:

- оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины.

- оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;

- оценочные средства, применяемые для текущего контроля;

5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины.

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины (модуля), 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 современных технологий туристской деятельности	ИД-1пкс-3 формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	основы формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	владеет навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.
		ИД-2пкс-3 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	методы и технологии организации продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	использовать методы и технологии организации продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	навыками оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний
		ИД-3пкс-3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	приемы ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов	вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов

2. 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
	Не предусмотрены учебным планом
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Критерии оценивания Шкала оценивания
	Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола» Критерии оценивания Шкала оценивания
3. Средства для текущего контроля	Индивидуальные задания для самостоятельной работы Критерии оценивания Шкала оценивания
	Комплект тестовых заданий Критерии оценивания Шкала оценивания
	Кейс-задачи Критерии оценивания Шкала оценивания
	Критерии оценивания Шкала оценивания

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 технологий туристской деятельности	ИД-1пкс-3 формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Полнота знаний	Знает методы формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	не знает и не понимает методы формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	знает фрагментарно методы формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	знает в целом, методы формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	знает в совершенстве методы формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	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 Кейс задачи
		Наличие умений	Умеет формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований	не умеет формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	умеет в некоторой степени формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	умеет в общем, формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	умеет уверенно формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	

			туриста				
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	не владеет навыками формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	владеет частично навыками формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	владеет достаточно навыками формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Владеет в полной мере навыками формирования туристских продуктов, в т.ч. на основе современных информационных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
ИД-2ПК-3 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Полнота знаний	Знает методы организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	не знает и не понимает методы организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	знает фрагментарно методы организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	знает в целом, методы организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	знает в совершенстве методы организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	
	Наличие умений	Умеет организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	не умеет организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	умеет в некоторой степени организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	умеет в целом, организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	умеет уверенно организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
	Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	не владеет навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	владеет частично навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	владеет достаточно навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	Владеет в полной мере навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	
ИД-3ПК-3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по	Полнота знаний	Знает приемы ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации	не знает и не понимает приемы ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	знает фрагментарно приемы ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	знает в целом, приемы ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	знает в совершенстве приемы ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	

	реализации туристских продуктов		туристских продуктов					
		Наличие умений	Умеет вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	не умеет вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	умеет в некоторой степени вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	умеет в общем, вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	умеет уверенно вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	не владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	владеет частично навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	владеет достаточно навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Владеет в полной мере навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	

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.02.01 Теория и технология гостиничного обслуживания	
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 с оценкой

1. История возникновения гостиничной индустрии в России и зарубежом(ПКС-3).
2. Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций(ПКС-3)
3. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление(ПКС-3).
4. Основные показатели деятельности современной гостиничной индустрии(ПКС-3).
5. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Современное состояние гостиничного комплекса России, тенденции и проблемы развития(ПКС-3).
6. Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО(ПКС-3).
7. Характеристика Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения(ПКС-3).
8. Основные виды средств размещения(ПКС-3).
9. Параметры классификации коллективных средств размещения(ПКС-3).
10. Автоматизированные системы бронирования(ПКС-3).
11. Технология Глобальных систем бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье(ПКС-3).
12. Сервисная система номеров(ПКС-3).
13. Основные понятия профессионального поведения. Корпоративная культура и корпоративный кодекс(ПКС-3).
14. Внутрипроизводственные стандарты. Принципы составления должностных инструкций(ПКС-3).
15. Типология договоров на предоставление гостиничных услуг(ПКС-3).
16. Принципы эффективного взаимодействия гостиничных предприятий и компаний – сторон договора на предоставление гостиничных услуг(ПКС-3).
17. Структура договора на предоставление гостиничных услуг(ПКС-3).
18. Роль инновационных технологий в формировании конкурентного преимущества(ПКС-3).
19. Типология инноваций в гостиничном бизнесе. Бенчмаркинг как интегральная часть процесса инноваций(ПКС-3).
20. Пять уровней отношений гостиничного предприятия с гостем: основной, реагирующий, ответственный, проактивный, партнерства(ПКС-3).
21. Использование специальных инструментов маркетинга: дополнительные финансовые льготы, дополнительные социальные льготы, подключение к структурным связям(ПКС-3).
22. Технология продаж гостиничных услуг(ПКС-3).

23. Договорные вертикальные и горизонтальные маркетинговые системы в гостиничном бизнесе(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

5.1. 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 контрольных вопросов для проведения устных опросов

Тема 1. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом

- 1) Звездочная система.
- 2) Буквенная система.
- 3) Система корон (или ключей);
- 4) балловая индийская система. .

Тема 2. Формы взаимодействия в современной гостиничной индустрии

1. Формы гостиничных объединений
2. Основные тенденции развития мирового гостиничного рынка.
3. Модели гостеприимства, принятые в мировой практике.

Тема 3. Служба приема и размещения

1. Паспортно-визовые формальности
2. Процедура размещения гостя
3. Подразделение бронирования номеров

Тема 4. Характеристика основных и вспомогательных служб

1. Административная служба
2. Коммерческая служба

3. Инженерные (технические) службы
 4. Службы портье и стюардинга
- Тема 5. Технологии проведения протокольных мероприятий в гостиничных предприятиях
1. Особенности проведения протокольных мероприятий
 2. Протокольные требования к обслуживающему персоналу
 3. Протокольные требования предъявляемые к гостинице

- Тема 6. Технологии работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях
1. Типология конфликтных гостей
 2. Работа с жалобами клиента
 3. Варианты решения конфликтных ситуаций

Критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию вопроса (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 (не одобряется затянутость устного ответа во времени с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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; 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 заданного вопроса, 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 «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола»

Тема: Типы гостиниц и их классификация в России и зарубежом

- 1) Звездочная система.
- 2) Буквенная система.
- 3) Система корон (или ключей);
- 4) балловая индийская система.

Тема: Служба приема и размещения

1. Паспортно-визовые формальности
2. Процедура размещения гостя
3. Подразделение бронирования номеров

Тема: Характеристика основных и вспомогательных служб

1. Административная служба
2. Коммерческая служба
3. Инженерные (технические) службы
4. Службы портье и стюардинга

Критерии оценивания:

- теоретический уровень знаний;
- качество ответов на вопросы;
- подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.);

- 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 «неудовлетворительно»	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

Тема 1. Типы гостиниц и их классификация в России и зарубежом

- 1) Дайте классификацию звездочной системе.
- 2) Что такое буквенная система?
- 3) Объясните систему корон (или ключей);
- 4) Что такое балловая индийская система? .

Тема 2. Формы взаимодействию в современной гостиничной индустрии

1. Дайте классификацию гостиничных объединений
2. Охарактеризуйте основные тенденции развития мирового гостиничного рынка.
3. Приведите примеры моделей гостеприимства, принятые в мировой практике.

Тема 3. Проектирование гостиничного предприятия

1. Дайте характеристику предпроектным работам
2. С чего начинается проект.
3. Опишите состав предпроектных работ.

Тема 4. Характеристика основных и вспомогательных служб

1. Опишите состав административная служба
2. Дайте характеристику коммерческой службе
3. Что представляют собой инженерные (технические) службы
4. Каковы службы портье и стюардинга?

Тема 5. Технологии проведения протокольных мероприятий в гостиничных предприятиях

1. Выделите особенности проведения протокольных мероприятий
2. Каковы протокольные требования к обслуживающему персоналу?
3. Охарактеризуйте протокольные требования предъявляемые к гостинице

Тема 6. Технологии работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях

1. Какова типология конфликтных гостей?
2. Охарактеризуйте работу с жалобами клиента.
3. Каковы варианты решения конфликтных ситуаций?

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 для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
<i>86-100 баллов</i> «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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
<i>71-85 баллов</i> «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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
<i>56-70 баллов</i> «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданного вопроса, 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
<i>менее 56 баллов</i> «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

Комплект тестовых заданий

1. Коллективные средства размещения:
 - 1) дома отдыха
 - 2) спортивные базы
 - 3) комнаты в квартирах
 - 4) дома
 - 5) коттеджи
 - 6) квартиры
2. Индивидуальные средства размещения:
 - 1) мотели
 - 2) пансионаты
 - 3) конгресс-центры
 - 4) лагеря труда и отдыха
 - 5) круизные суда
 - 6) квартиры
3. В административную службу входит:
 - 1) отдел бронирования
 - 2) телефонная служба
 - 3) поэтажная служба
 - 4) главный инженер
 - 5) секретариат
 - 6) отдел кадров
4. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:
 - 1) организация экскурсионного обслуживания
 - 2) услуги переводчиков
 - 3) кофе брейки
 - 4) заказ билетов в театр
 - 5) визовая поддержка
 - 6) предоставление информации о достопримечательностях
5. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
 - 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток

- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток
6. Основные функции службы приема и размещения:
 - 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
 - 2) предоставление услуг химчистки
 - 3) контроль систем теплоснабжения
 - 4) контроль технического оборудования
 - 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
 - 6) регистрация и размещение гостей
7. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда (АХС):
 - 1) обслуживание гостей в номерах
 - 2) бронирование номеров
 - 3) организация конференц-мероприятий
 - 4) оказание услуг справочной службы
 - 5) изучение и анализ потребности клиентов
 - 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
8. Основные функции службы общественного питания:
 - 1) оказание услуг связи
 - 2) оказание бытовых услуг
 - 3) организация и обслуживание банкетов
 - 4) анализ состояния гостиничного рынка
 - 5) обслуживание туристов в номерах
 - 6) контроль за работой системы кондиционирования
9. Основные функции финансовой службы:
 - 1) прием гостей
 - 2) оказание бытовых услуг
 - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельности гостиницы
 - 4) ремонт и строительство
 - 5) оказание транспортных услуг
 - 6) контроль за работой системы кондиционирования
10. Основные функции инженерно-технической службы:
 - 1) услуги парикмахерской
 - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
 - 3) услуги тренажерного зала
 - 4) услуги портного
 - 5) услуги торговых киосков
 - 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
11. Основные функции коммерческой службы:
 - 1) оперативное и стратегическое планирование
 - 2) услуги косметического кабинета
 - 3) услуги спортивно-оздоровительного центра
 - 4) услуги массажа
 - 5) прием и размещение гостей
 - 6) бронирование
12. Основные функции вспомогательных служб:
 - 1) изучение потребностей клиентов
 - 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
 - 3) услуги тренажерного зала
 - 4) услуги прачечной
 - 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
 - 6) регистрация гостей
13. Основные функции дополнительной службы :
 - 1) анализирует результаты финансовой деятельности гостиницы
 - 2) услуги бизнес-центра
 - 3) вопросы правового обеспечения
 - 4) визовая поддержка
 - 5) противопожарная безопасность
 - 6) расчет клиента и выезд гостя
14. Жилые помещения в гостинице:
 - 1) вестибюль

- 2) административные помещения
 - Загрузка...
 - 3) помещения общественного значения
 - 4) номера всех категорий
 - 5) хозяйственные помещения
 - 6) складские помещения
15. Вспомогательные помещения в гостинице:
- 1) кладовые
 - 2) вестибюль
 - 3) отдел кадров
 - 4) склады
 - 5) зимний сад
 - 6) лифт
16. Административные помещения в гостинице:
- 1) кухня
 - 2) бельевые
 - 3) почилочные
 - 4) поэтажные холлы
 - 5) бухгалтерия
 - 6) отдел кадров
17. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:
- 1) этаж
 - 2) балкон
 - 3) лестницы
 - 4) лифты
 - 5) рестораны
 - 6) веранда
18. Обслуживающие помещения:
- 1) переходы
 - 2) галереи
 - 3) холлы
 - 4) буфеты
 - 5) бары
 - 6) коридоры
19. Уборочные работы по назначению:
- 1) текущая уборка
 - 2) уборка внутренних помещений
 - 3) уборка жилых помещений
 - 4) генеральная уборка
 - 5) уборка забронированного номера
 - 6) промежуточная уборка
20. Виды уборочных работ по виду:
- 1) уборка мест общественного пользования
 - 2) уборка санузлов общественного пользования
 - 3) уборка после выезда гостя
 - 4) ежедневная уборка
 - 5) уборка забронированного номера
 - 6) промежуточная уборка
21. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:
- 1) гостиная
 - 2) санузел
 - 3) прихожая
 - 4) столовая
 - 5) спальня
 - 6) кабинет
22. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:
- 1) текущая уборка
 - 2) уборка забронированного номера
 - 3) ежедневная уборка
 - 4) уборка после выезда гостя
 - 5) промежуточная уборка
 - 6) экспресс уборка
23. По продолжительности работы отели классифицируются:

- 1) круглогодичные гостиницы
 - 2) ведомственные гостиницы
 - 3) первоклассные гостиницы
 - 4) сезонные гостиницы
 - 5) гостиницы смешанного действия
 - 6) мотели
24. По функциональному назначению выделяют:
- 1) отели эконом класса
 - 2) частные гостиницы
 - 3) транзитные гостиницы
 - 4) гостиницы целевые
 - 5) гостиницы кратковременного пребывания
 - 6) малые отели
25. Организационная структура современного отеля зависит от:
- 1) количества номерного фонда
 - 2) формы собственности отеля
 - 3) сегмента потребителя
 - 4) гостиницы по целевому признаку
 - 5) директора
 - 6) гл. бухгалтера
26. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
- 1) Греции
 - 2) Великобритании
 - 3) США
 - 4) Италии и Израиле
 - 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
 - 6) Китае
27. Звездная система классификации гостиниц распространена в следующих странах:
- 1) Греция
 - 2) Великобритания
 - 3) США
 - 4) Италия
 - 5) Франция
 - 6) Бельгия
28. К сопутствующим услугам в отеле относятся:
- 1) хранение багажа
 - 2) отправка и получение писем и телеграмм
 - 3) медицинская помощь
 - 4) организация продажи билетов
 - 5) экскурсионное обслуживание
 - 6) прокат автомобилей
29. Бесплатные услуги в отеле:
- 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) заказ мест в ресторанах города
 - 4) доставка корреспонденции
 - 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - 6) вызов такси
30. Служба приема и размещения включает в себя:
- 1) специалистов отдела бронирования
 - 2) сотрудников телефонной службы
 - 3) горничных
 - 4) службу прачечной и химчистки
 - 5) бухгалтерию
 - 6) отдел продаж банкетных залов
31. СПиР занимается решением следующих вопросов:
- 1) решением финансовых вопросов
 - 2) вопросы кадрового обеспечения
 - 3) вопросы благоустройства территории
 - 4) вопросы бронирования
 - 5) поддержание санитарного состояния номеров
 - 6) оказание физкультурно-оздоровительных услуг
32. Источники заявок на бронирование:

- 1) туристский комплекс
 - 2) школы
 - 3) физическое лицо
 - 4) турфирма
 - 5) централизованное резервирование GPS
 - 6) университеты
33. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:
- 1) 0*
 - 2) 1*
 - 3) 2*
 - 4) 3*
 - 5) 4*
 - 6) 5*
 - 7) мини-отели
34. Обязательная система классификации конкретного государства это:
- 1) классификация ЮНВТО
 - 2) национальная система классификации
 - 3) государственная классификация
 - 4) буквенная классификация
 - 5) система классификации Michelin
35. Требования к бизнес-отелям:
- 1) наличие анимационной службы
 - 2) собственный автомобильный парк
 - 3) преобладание в номерном фонде одноместных номеров
 - 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
 - 5) питание только шведский стол
 - 6) наличие банкетного зала
36. Требования к конгресс-отелям:
- 1) расположение за городом
 - 2) преобладание номеров-апартаментов
 - 3) программа развлечения для клиентов
 - 4) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием
 - 5) наличие казино
 - 6) наличие лечебно-профилактических учреждений
37. Ботель это
- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
 - 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство
 - 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
 - 4) небольшая гостиница на воде
 - 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
 - 6) отель, состоящий из квартир
38. Структура управления гостиницей обычно имеет:
- 1) линейно-функциональную структуру
 - 2) линейно-дивизиональную структуру
 - 3) линейно-штабную структуру
 - 4) матричную структуру
 - 5) функционально-дивизиональную
 - 6) все варианты ответов
39. К глобальным системам бронирования относятся:
- 1) Fidelio
 - 2) Amadeus
 - 3) Londging Touch
 - 4) Galileo
 - 5) Sabre
 - 6) Worldspan
40. К компьютерным системам управления отелем относятся:
- 1) Fidelio
 - 2) Amadeus
 - 3) Эдельвейс
 - 4) Galileo
 - 5) Sabre
 - 6) Epitome
41. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1)распиской
- 2)драгоценностями
- 3)кредитными картами
- 4)ваучерами
- 5)золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

42.В карте гостя указывается:

- 1)возраст клиента
- 2)сколько человек проживает в номере
- 3)тип номера
- 4)стоимость номера
- 5)имя клиента
- 6)дата заезда-отъезда

43.Текущая работа сотрудников СПиР:

- 1) уборка номеров
- 2) прогнозирование загрузки
- 3)выписка гостя
- 4)проверка списков приезжающих гостей
- 5)распределение почты
- 6) все варианты ответов

44.Обязанности белмена:

- 1)доставка багажа
- 2)размещение багажа на специальную подставку
- 3)оставить свою визитку
- 4)информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
- 5)при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем

запирания дверей

- 6)все варианты ответов
- 45.Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране
- 3) варианты 1,2,4,5
- 4) деятельности конкурентов
- 5) политической ситуации в стране
- 6) все варианты ответов

46. К гостиницам и аналогичным средствам размещения относятся:

- 1)санатории
- 2)пансионаты
- 3)мотели
- 4)общежития
- 5)базы отдыха
- 6)наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения

47.При предварительном заказе номера или места ресепшенист уточняет:

- 1)стоимость номера
- 2)сроки проживания
- 3)порядок оплаты
- 4) номер заявки
- 5)категорию номера
- 6) все варианты ответов

48.Визитная карта гостя - это:

- 1) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 2)документ на право входа в гостиницу
- 3) документ на получение ключа от номера
- 4) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 5) гарантия, что оплата произведена
- 6) все варианты ответа

49.При поселении тур.группы в гостиницу ее руководитель предоставляет на ресепшн:

- 1)договор
- 2)билеты
- 3)письмо-приглашение
- 4)реквизиты тур.фирмы
- 5)направление тур.фирмы
- 6)разрешение на поселение

50. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- 1) визитную карту
- 2) счет
- 3) разрешение на поселение
- 4) пропуск
- 5) визу
- 6) анкету

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 45 до 50 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 39 до 44 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 20 до 38 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 20 тестов

Кейс-задачи

Задание 1

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.

Вопрос

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

Задание 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Вопрос

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Задание 3

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.

Вопрос

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

Задание 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено

следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Вопрос

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Критерии оценивания:

- соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86 - 1000 баллов «отлично»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет оригинальный подход к решению поставленной проблемы, демонстрирует высокий уровень теоретических знаний, анализ соответствующих источников. Формулировки кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения конкретны, измеримы и обоснованы.
72 - 86 баллов «хорошо»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет в основном традиционный подход с элементами новаторства, частично подкрепленный анализом соответствующих источников, демонстрирует хороший уровень теоретических знаний. Формулировки недостаточно кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения требуют исправления незначительных ошибок.
56 – 71 баллов «удовлетворительно»	Предложенное решение требует дополнительной конкретизации и обоснования, в целом соответствует поставленной в задаче проблеме. При решении поставленной проблемы обучающийся применяет традиционный подход, демонстрирует твердые знания по поставленной проблеме. Предложенное решение содержит ошибки, уверенно исправленные после наводящих вопросов.
0 - 55 баллов «неудовлетворительно»	Наличие грубых ошибок в решении ситуации, непонимание сущности рассматриваемой проблемы, неуверенность и неточность ответов после наводящих вопросов. Предложенное решение не обосновано и не применимо на практике