



## 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
<b>Профессиональные компетенции самостоятельные</b>					
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	
<b>1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины</b>	Перечень вопросов к зачету с оценкой Критерии оценивания	
<b>2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)</b>	Не предусмотрены учебным планом	
<b>3. Средства для текущего контроля</b>	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов	
	Критерии оценивания	
	Шкала оценивания	
	Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола»	
	Критерии оценивания	
	Шкала оценивания	
	Индивидуальные задания для самостоятельной работы	
	Критерии оценивания	
	Шкала оценивания	
	Комплект тестовых заданий	
	Критерии оценивания	
	Шкала оценивания	
	Кейс-задачи	
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 <b>знаний</b>	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 <b>умений</b>	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 <b>навыков</b> (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 <b>знаний</b>	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 <b>умений</b>	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 <b>навыков</b> (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 <b>знаний</b>	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 <b>умений</b>	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 <b>навыков</b> (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**

<b>Нормативная база</b> 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»	
<b>Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины</b>	
1	2
<b>Цель промежуточной аттестации -</b>	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
<b>Форма промежуточной аттестации -</b>	зачёт с оценкой
<b>Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса</b>	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
<b>Основные условия получения обучающимся зачёта:</b>	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
<b>Процедура получения зачёта -</b>	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
<b>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:</b>	

**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 взаимодействия 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 захлопнувшего 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