

**Приложение 2 к РПД**  
**Организация гостиничной деятельности**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и**  
**общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ**  
**АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Организация гостиничной деятельности
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**2. Перечень компетенций**

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ПК-2 Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания
ПК-4 Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

### 3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	Индустрия гостеприимства	УК-2	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России	Анализировать информацию	Категориальным аппаратом	Реферат, текущий контроль
2.	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	УК-2	Правила эксплуатации гостиничных предприятий; основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе	Анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Реферат, презентация, групповая дискуссия, текущий контроль
3.	Организационная структура управления гостиничным предприятием	ПК-2 ПК-4	Структуру управления гостиничным предприятием	Использовать полученные знания в практической деятельности.	Категориальным аппаратом	Деловая игра, текущий контроль
4.	Технологии и организация работы основных служб гостиницы	ПК-2 ПК-4	Основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; технологии приема и обслуживания гостей в отеле; технологии обслуживания гостей питанием; правила предоставления дополнительных услуг в гостинице	Разрабатывать технологические процессы обслуживания	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Тестирование, групповая дискуссия, текущий контроль

#### Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;  
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов  
«отлично» – 91-100 баллов

## Критерии и шкалы оценивания

### 4.1. Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li> <li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> <li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- свободно владеет понятиями</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>- не допускает существенных неточностей;</li> <li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>- аргументирует научные положения;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- владеет системой основных понятий</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>- частично владеет системой понятий</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений;</li> <li>- не владеет понятийным аппаратом</li> </ul>

### 4.2. Презентация

Структура презентации	Максимальное количество баллов
<b>Содержание</b>	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
<b>Оформление презентации</b>	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта	0,5

оптимальный и одинаковый на всех слайдах	
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
<b>Эффект презентации</b>	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>5</b>

#### 4.3. Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1
Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
<b>Мах количество баллов</b>	<b>7</b>
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

#### 4.4. Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	4	8	11

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

##### 5.1. Реферат

Темы рефератов:

- История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
- Сущность и специфика гостиничных услуг.
- Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
- Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
- Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
- Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
- Стандартизация в гостиничном бизнесе.
- Гостиничные цепи: история и современность.
- Рейтинги гостиничных цепочек мира.
- Мировые гостиничные цепи в России.
- Организационная структура управления гостиничным предприятием.
- Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.

- Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала).
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
- Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
- Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
- Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
- Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
- Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
- Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодара (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

## 5.2. Презентация

### Темы презентаций

1. Классификация средств размещения.

## 5.3. Деловая игра

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы разбираются и оцениваются.	«Обслуживание капризного клиента в отеле»
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Администратор отеля», «Генеральный директор сети отелей»

## 5.4. Типовое тестовое задание

### 1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

### 2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

### 3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания

- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях

**4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:**

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

**5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:**

- а) аренда помещений для конференций
- б) соблюдение пропускного режима
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

**6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:**

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

**7. Организационная структура управления гостиницей:**

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

**8. Основные функции службы приема и размещения:**

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

**9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:**

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

**10. Основные функции службы общественного питания:**

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка

- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

**11. Сопутствующие услуги:**

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

**12. Бесплатные услуги:**

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

**13. Служба приема и размещения включает:**

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

**14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:**

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования
- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Ключ

1 - в, д; 2 - г, д, е; 3 - б, д; 4 - б, д; 5 - б; 6 - г; 7 - е; 8 - е; 9 - а; 10 - в, д; 11 - г, д, е; 12 - а, г, е; 13 - а; 14 - г.

\

**5.5 Примерная тематика курсовых работ**

1. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования.
2. Управление качеством гостиничных услуг.
3. Функциональные обязанности работников гостиницы.
4. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.
5. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице.
6. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования.
7. Деятельность бизнес-центра в гостинице.
8. Технология проведения уборочных работ в гостинице.
9. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
10. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
11. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
12. Содержание бельёвого хозяйства гостиницы.
13. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице.
14. Организация работы службы «room-serve» в гостинице.
15. Особенности обслуживания в гостиницах среднего класса.

16. Особенности организации обслуживания в отелях класса «пять звезд».
17. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице.
18. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
19. Организация питания в гостинице.
20. Организация службы безопасности гостиницы.
21. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице.
22. Подбор и подготовка гостиничного персонала.
23. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
24. Организация завтраков в гостинице.
25. Служба консьержей и дворцовых в современных гостиницах.

### **5.6 Вопросы к экзамену**

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.



32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ за период 1995-2005 гг.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
50. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.