

Приложение 2 к РПД
Организация и управление
малым гостиничным предприятием
Направление 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	Экономики и управления
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Организация и управление малым гостиничным предприятием
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9)

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.	Особенности малого бизнеса как субъекта предпринимательства	УК-9	– основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов, правила эксплуатации гостиничных предприятий, основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; –	– анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах; – разрабатывать технологические процессы обслуживания; – организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	– навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; – организации деятельности малых гостиничных предприятий	Устный ответ, доклад, дискуссия, составление глоссария, подготовка презентации
2.	Организация малого гостиничного предприятия	УК-9	– основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов, правила эксплуатации гостиничных предприятий, основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; – структуру управления гостиничным предприятием, основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции; особенности деятельности малых предприятий	– анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах; – разрабатывать технологические процессы обслуживания; – организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	– навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; – организации деятельности малых гостиничных предприятий	Устный ответ, доклад, дискуссия, составление глоссария, подготовка презентации
3.	Организация и управление деятельностью малого гостиничного предприятия	УК-9	– основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов, правила эксплуатации гостиничных предприятий, основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; – структуру управления гостиничным предприятием, основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции; – технологии приема и	– анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах; – разрабатывать технологические процессы обслуживания; – организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	– навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; организации деятельности малых гостиничных предприятий	Устный ответ, доклад, дискуссия, составление глоссария, подготовка презентации, тест

			<p>обслуживания гостей в отеле, обслуживания гостей питанием, правила предоставления дополнительных услуг в гостинице, современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; – особенности деятельности малых предприятий</p>			
--	--	--	---	--	--	--

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«не зачтено» – менее 60 баллов

«зачтено» – 61-100 баллов

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1. Решение теста

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-90	91-100
Количество баллов за решенный тест	0	4	7	10

4.2. Подготовка доклада

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

4.3. Устный ответ

0	обучающийся не отвечает на вопросы практического занятия, не дополняет ответы других, не участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.
2	обучающийся отвечает на вопросы практического занятия, дополняет ответы других, участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.

4.4. Критерии оценки работы в дискуссии

Баллы	Критерии оценивания
0	– обучающийся не участвовал в дискуссии
1	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся в ограниченном объеме представил решение проблемной ситуации,– не сделал четких выводов по теме,– низкая культура выступления,– не задавал вопросы;– не ответил на уточняющие или критические вопросы.
3	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся в полном объеме представил уже существующие решения проблемной ситуации,– сделал выводы по теме,– присутствует общая культура выступления,– активно задавал вопросы;– обучающийся ответил на уточняющие вопросы или вопросы оппонентов.

5	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся в полном объеме представил решение проблемной ситуации, – присутствует научность и оригинальность решения, – сделал четкие выводы по теме, – присутствует высокая культура выступления, – умеет обращать внимание слушателей на основные идеи, – умеет вести полемику и задавать вопросы.
----------	--

4.5. Подготовка презентаций

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
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
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Итого количество баллов	5

4.6. Выполнение задания на составление глоссария

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

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. 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.

5.2. Примерные темы докладов / презентаций

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.

6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. 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).
14. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
15. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
16. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
17. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
18. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
20. Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодара (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

5.3. Примерный перечень понятий для составления глоссария

Основные понятия для глоссария: предпринимательство, малый бизнес, малое гостиничное предприятие, патент, лицензирование, организационно-правовая форма, индивидуальное предпринимательство, общество с ограниченной ответственностью. Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

Глоссарий составляется по темам.

5.4. Темы дискуссий:

1. Молодежное предпринимательство в индустрии гостеприимства
2. Возможности и перспективы создания малых гостиничных предприятий
3. Конкурентоспособность малых гостиничных предприятий
4. Малый гостиничный бизнес или сетевые отели?

5.5. Вопросы к зачету

1. Роль и значение малого бизнеса для экономики страны.
2. Критерии отнесения субъектов экономики к малым предприятиям.
3. Преимущества и недостатки малого предпринимательства.
4. Наиболее распространенные организационно-правовые формы предприятий, работающих в малом бизнесе.
5. Учет рисков в бизнесе
6. Индустрия гостеприимства и возможности малого бизнеса.
7. Гостиница как объект малого предпринимательства.
8. Общие предпосылки создания малого предприятия.
9. Особенности малого бизнеса в индустрии гостеприимства.
10. Формирование уставного фонда малого предприятия.
11. Порядок регистрации индивидуального предпринимателя.
12. Порядок регистрации общества с ограниченной ответственностью.
13. Структура управления малым гостиничным предприятием.

14. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.
15. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.
16. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда).
17. Технологии и организация работы службы питания.
18. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
19. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
20. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания.
21. Особенности мотивация работников.
22. Особенности экономики малого гостиничного предприятия.
23. Особенности налогообложения малого гостиничного предприятия.