

**Приложение 2 к РПД**  
**Организация обслуживания в**  
**коллективных средствах размещения**  
**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 обслуживания в коллективных средствах размещения
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:	
Раздел 1. Основы гостиничного бизнеса	УК-2, ПК-2; ПК-4	Современные тренды в организации обслуживания и гостиничного бизнеса	Обосновывать выбор гостиничного предприятия и набор услуг для формирования турпродукта	Навыками эффективного делового общения с потребителями (туристами) с учетом задач обслуживания и сложившейся ситуации взаимодействия с клиентом	Доклады, презентация, кейс-задание, терминологический диктант

<b>Раздел 2. Прием и обслуживание туристов в гостиничном предприятии</b>	УК-2, ПК-2; ПК-4	Принципы и правила обслуживания потребителей (туристов) в средствах размещения	Использовать электронные сервисы для бронирования отелей	Навыками оценки качества услуг гостиничного предприятия	Доклады, презентация, кейс-задание, бланочный тест
--	------------------	--	--	---	--

#### 4 Критерии и шкалы оценивания

##### Задание 1. Терминологический диктант

##### Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

##### Задание 2. Бланочный тест

##### Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

##### Задание 3. Кейс-задание

##### За выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) выставляются баллы

Баллы	Критерии оценивания
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</li> <li>– свободное владение профессиональной терминологией;</li> <li>– умение высказывать и обосновать свои суждения;</li> <li>– обучающийся дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы ситуационного задания (кейс-стади);</li> <li>– обучающийся организует связь теории с практикой.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания (кейс-стади), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;</li> <li>– ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания (кейс-стади), не может доказательно обосновать свои суждения;</li> <li>– обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решено ситуационное задание (кейс-стади);</li> <li>– в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания (кейс-стади).</li> </ul>

##### Задание 4. Доклады

##### Критерии оценки выполнения задания:

самостоятельное исследование (разработана программа, результаты, презентация)	10 баллов
---	-----------

актуальность источников доклада	1 балл
логика изложения	1 балл
оформление	1 балл
обоснованность выводов, потенциал дальнейшего исследования	2 балла
Всего баллов	15

### Задание 5. Презентация

#### Критерии оценки выполнения задания:

Структура презентации	Максимальное количество баллов
<b>Содержание</b>	
Сформулирована цель, проблема работы	1
Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	3
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	2
<b>Оформление презентации</b>	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
<b>Эффект презентации</b>	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>10</b>

### Задание 6. За устный ответ выставляются баллы

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

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТА НА ЭКЗАМЕНЕ

(1 вопрос - 20 баллов; 2 вопрос - 20 баллов)

Ответ обучающихся на экзамене оценивается оценками баллами, которые в совокупности с набранными в течение семестра позволяют выставить оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» в соответствии со следующими критериями:

Уровень (баллы по двум вопросам)	Результаты ответов на экзамене	Оценка
24-31 баллов	ответ является истинным по содержанию, обучающийся обладает базовыми знаниями о гостеприимстве как практики общения и принципах организации работы отеля; умеет использовать электронные сервисы для бронирования отеля	удовлетворительно
32-35 баллов	ответ является истинным, обучающийся проявляет уверенные знания о современных трендах обслуживания в отелях; четко обосновывает выбор отеля с учетом задач турпродукта. Проявляет способности к экспертной	хорошо

	(оценочной) работе в индустрии гостеприимства.	
36-40 баллов	ответ является истинным, обучающийся проявляет устойчивые знания о теории и практике организации туристической индустрии, проявляет умения по проектированию специализированного турпродукта с учетом особенностей средств размещения.	отлично

## **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. Терминологический диктант**

**Гостиница** и иное средство размещения - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

**Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

**Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

**Исполнитель** - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

**Малое средство размещения** - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров;

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Расчетный час** - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

**Цена номера** (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

**Коллективное средство размещения** – любая организация, предоставляющая туристам место для ночевки в приспособленном для данных целей помещении, отличительной особенностью которой является число номеров, определенное стандартами каждой страны индивидуально;

**Хостел** - экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузлы, как правило, за пределами номера/комнаты, а также помещения (зоны, места) для общения гостей.

### **5.2. Бланочный тест**

**1. Совокупность установленных производителем и/или санкционированных государством норм и правил, соблюдение которых обеспечивает безопасность жизни и здоровья, сохранение имущественных интересов и моральных ценностей человека**

- а. (!) права потребителей
- б. модель организации производства услуги
- в. гарантии предоставления услуги
- г. принципы системы качества

## **2. Ресурсы улучшения туристского продукта**

- а. (!) Устойчивая обратная связь с потребителем
- б. (!) Конкуренция
- в. (!) Повышение квалификации сотрудников
- г. Устойчивый спрос на турпродукт
- д. Получение авторского свидетельства на турпродукт

## **3. При формировании сегментов продаж необходимо учитывать, что в современном обществе**

- а. (!) нет однозначной связи между стилем жизни и выбором туристского продукта
- б. (!) в индустрии досуга растет конкуренция между смежными отраслями
- в. клиенты интересуются только брендовыми маршрутами
- г. дорогие турпродукты продать входят в состав очень узкой целевой группы

## **4. Программа, обеспечивающая для туроператора приверженность клиентов и повторные покупки**

- а. программа диверсификации
- б. (!) программа лояльности
- в. программа продвижения
- г. программа развития

## **5. В работе туроператора приоритетным правовым документом следует считать**

- а. международную конвенцию по контракту на путешествие (1970 г.)
- б. (!) закон РФ «О защите прав потребителей» (1992 г.)
- в. международные стандарты качества (в сфере туризма)
- г. закон РФ «Об основах туристской деятельности» (1996 г.)

## **6. Метод реализации потребителям организационных мероприятий в процессе предоставления гостиничных услуг (гостиничного продукта) и его разновидности**

- а. технология продвижения туристских услуг
- б. система организации работы туроператора
- в. (!) форма обслуживания туриста

## **7. Заключение договора на условиях комитмента с туроператором предполагает покупку:**

- а. (!) «жесткого» блока мест в отеле;
- б. «мягких» условий бронирования мест в отеле;
- в. дополнительные условия при бронировании мест в отеле;
- г. право моментального бронирования

## **8. Размещение на борту воздушного судна с комплексом гостиничных услуг**

- а. ботель;
- б. флайтель;
- в. мотель
- г. ролтель

## **9. Время выезда из отеля:**

- а. чек-ин;
- б. (!) чек-аут;

в. чек-пойнт.

## 10. Номер с гостевой комнатой и отдельной спальней

- а. SNGL
- б. DBL
- в. STD
- г. (!) BDRM

### Ключ к тесту

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	ABB	AB	Б	Б	B	A	Б	Б	Г

### 5.4. Кейс-задание «Рекламный тур в отель».

#### Ситуация:

Турфирма «Фламинго» получила приглашение в рекламный тур, в котором будут представлены курортные отели Краснодарского края. Директор турфирмы направляет в рекламный тур двух менеджеров.

**Задание:** составьте чек-лист для оценки отелей, составьте рекомендации менеджеру для его заполнения.

### 5.5. Доклады, рефераты и презентации.

1. Гостиничные цепи – история и перспективы развития бизнеса.
2. Организация гостевого дома.
3. Меню подушек и другие дополнительные сервисы отеля.
4. Правила проведения расчета с клиентом.
5. Дресс-код отеля.
6. Взаимоотношение отеля и туроператора.
7. Рынок хостелов в России и мире.
8. Гостиничная сеть Мурманской области.
9. Вебинар для повышения квалификации персонала отеля (на примере...)
10. Круизный лайнер – отель на воде.

### 5.6. Вопросы к экзамену

1. История, факторы становления и развития гостиничной индустрии.
2. Содержание, проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса.
3. Стратегии развития бизнеса в индустрии гостеприимства.
4. Международные гостиничные ассоциации.
5. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
6. История и современные тенденции развития гостиничных цепей.
7. Государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ.
8. Свидетельство о присвоении гостинице категории.
9. Организация сезонного кемпинга.
10. Гостевые дома и турбазы на удаленных маршрутах.
11. Рынок хостелов в России и мире.
12. Функционально-организационная структура гостиничного предприятия.
13. Характеристика номерного фонда гостиничных предприятий.
14. Назначение и использование нежилых помещений отеля.
15. Особенности работы контактных и неконтактных службы гостиницы.
16. Служба приема и размещения.

17. Служба консьержей.
18. Служба горничных.
19. Служба безопасности гостиницы.
20. Стандарты и регламенты служб отеля.
21. Организационная структура малой гостиницы.
22. Гостиничная услуга: виды, специфика, составляющие элементы.
23. Технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
24. Сопутствующие услуги отеля.
25. Организация питания в отеле.
26. Бизнес-услуги отеля.
27. Автоматизация в гостиничном бизнесе.
28. Гостиничный продукт – комплексный подход к проектированию и продвижению.
29. Партнерство с сервисами-консолидаторами услуг размещений.
30. Политика ценообразования на услуги гостиничного предприятия.
31. Управление стоимостью гостиничного продукта на этапах его жизненного цикла.
32. Понятие «цикл обслуживания».
33. Операционный процесс обслуживания.
34. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
35. Порядок регистрации и размещения гостей.
36. Особенности регистрации туристских групп.
37. Особенности регистрации иностранных гостей.
38. Технологические и этикетные нормы обслуживания во время проживания.
39. Обслуживание маломобильных гостей отеля.
40. Организация выезда клиента.
41. Международные и национальные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения.
42. «Спираль качества» в гостиничном менеджменте.
43. Профессиональные стандарты гостиничной индустрии.
44. Нормирование численности персонала отеля.
45. Деловой этикет и дресс-код отеля.
46. Корпоративные программы обучения сотрудников.
47. Планирование и контроль работы контактного и неконтактного персонала.
48. Разработка корпоративных регламентов гостиничного предприятия.
49. Сертификация средств размещения: цели, порядок.
50. Преимущество сертифицированных услуг на рынке отельного бизнеса.