

**Приложение 2 к РПД**  
**Гостиничная индустрия: технологии и основы бизнеса**  
**Направление 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)**  
**Направленность (профиль) Сервис в индустрии**  
**гостеприимства**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора – 2023**

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

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
3.	Направленность (профиль)	Сервис в индустрии гостеприимства
4.	Дисциплина	Гостиничная индустрия: технологии и основы бизнеса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

**2. Перечень компетенций**

Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9)
Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-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.	Раздел 1. Индустрия гостеприимства	УК-9,ОПК-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов/</li> </ul>	Устный ответ, доклад, деловая игра, составление глоссария, подготовка презентации
2.	Раздел 2. Общие сведения о современной гостиничной индустрии	УК-9,ОПК-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	Устный ответ, доклад, деловая игра, составление глоссария, подготовка презентации

3.	Раздел 3. Организационная структура управления гостиничным предприятием	УК-9,ОПК-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	Устный ответ, доклад, деловая игра , составление глоссария, подготовка презентации, тест
4.	Раздел 4. Технологии и организация работы основных служб гостиницы	УК-9,ОПК-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	Устный ответ, доклад, деловая игра , составление глоссария, подготовка презентации

### Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;

«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов

«отлично» – 91-100 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
11	<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>
5	<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>
0	<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>

### 4.3. Устный ответ

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

### 4.4. Критерии оценки работы в деловой игре

Баллы	Критерии оценивания
0	– обучающийся не участвовал в деловой игре
1	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся в ограниченном объеме представил решение проблемной ситуации,</li><li>– не сделал четких выводов по теме,</li><li>– низкая культура выступления,</li><li>– не задавал вопросы;</li><li>– не ответил на уточняющие или критические вопросы.</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся в полном объеме представил решение проблемной ситуации,</li><li>– присутствует научность и оригинальность решения,</li><li>– сделал четкие выводы по теме,</li><li>– присутствует высокая культура выступления,</li><li>– умеет обращать внимание слушателей на основные идеи,</li></ul>

– умеет вести полемику и задавать вопросы.

#### 4.5. Подготовка презентаций

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

#### 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
	<b>ИТОГО:</b>	<b>5 баллов</b>

**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: гостиница, отель, мотель, классификация гостиниц, бронирование, размещение, загрузка отеля.

Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

Глоссарий составляется по темам.

### **5.4. Примеры деловых игр и проблемных ситуаций**

1. В малую гостиницу приняты на работу молодые сотрудники после окончания университета. Ранее штат долгое время не обновлялся с момента ее открытия. Выпускники имеют базовое образование, но опыт работы ограничен практикой в процессе обучения.

**Базовые понятия кейса и теоретические основы:** кадры, отбор и подбор кадров, понятие профессиональной адаптации сотрудников.

**Задание:**

Разработайте программу профессиональной адаптации с учетом того, что остальные сотрудники полностью загружены своими обязанностями

2. Разработайте программу профессиональной адаптации с учетом того, что остальные сотрудники полностью загружены своими обязанностями.

Часто, получая какую-то услугу, клиент пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. У специалиста, который сопровождает продажу, в данный момент нет времени на «разговоры».

**Базовые понятия кейса и теоретические основы:** пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта, контактная зона, классификации клиентов.

**Задание:**

1. Разыграйте по ролям эту проблемную ситуацию и выстройте свое поведение в соответствии со своей ролью.
2. Как сотрудник должен поступить в данной ситуации, чтобы клиента не «отпугнуть», не обидеть его?
3. Как подготовить сотрудников для работы с разными типами клиентов в условиях дефицита времени контакта?



### **5.5. Вопросы к зачету**

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.

### **5.6. Вопросы к экзамену**

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.