

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Технологии гостиничной деятельности

Код модуля
1158238(0)

Модуль
Теория и практика гостиничной деятельности

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Технологии гостиничной деятельности

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	4	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Кейс-анализ	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Технологии гостиничной деятельности

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-4 -Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-2 - Объяснять специфику и содержание профессиональных функций в организациях различного типа	Кейс-анализ Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	П-2 - Прогнозировать перспективы организации в условиях изменений рынка У-2 - Разработать план работы служб организации	Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-3 -Способен контролировать и оценивать эффективность	П-2 - Составлять рекомендации по внедрению новых технологий, обосновывать их	Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	У-2 - Схематически изображать полученные данные для наглядного ее отображения	
ПК-6 -Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	З-3 - Упорядочивать полученные данные У-1 - Интерпретировать полученные данные, делать необходимые выводы	Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-9 -Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	З-1 - Собирать и упорядочивать данные о потребностях целевой аудитории З-2 - Описывать полученные знания в наглядном виде З-3 - Переформулировать вопросы для более качественного сора данных З-4 - Расшифровывать результаты исследований П-1 - Предлагать варианты действий для повышения качества услуг П-3 - Обосновывать принимаемые решения П-4 - Проверять эффективность выбранных инструментов и методик У-1 - Объективно оценивать полученные данные У-2 - Сопоставлять их с текущими возможностями и потребностями компании У-3 - Вывести закономерности взаимодействия компании и ее целевой аудитории	Кейс-анализ Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6

Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	6,1	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>кейс-анализ</i>	6,1	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– **не предусмотрено**

Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – **не предусмотрено**

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)			
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания	
		Традиционная характеристика уровня	Качественная характеристика уровня

1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практически/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Понятие «технология» с точки зрения различных наук (философии, социологии, психологии и т.п.)
2. Классификация технологий. Классификация Блоунера. Классификация Вудворта. Значение технологии для общественного развития
3. Характеристики технологии: целесообразность, процессуальность, нормализованность, воспроизводимость, системность, эффективность.
4. Компонентная структура технологии. Понятие «технологическая система».
5. Виды технологий гостиничной деятельности: базовые, ключевые, ведущие. Цели их применения.
6. Перечислите этапы внедрения новых гостиничных технологий.
7. Как организационная структура влияет на организацию гостиничного сервиса, под которым понимаем взаимодействие сотрудников различных подразделений предприятия размещения, обеспеченных необходимыми ресурсами?
8. В чем Вы видите влияние организационной структуры гостиницы на внутреннюю среду сервиса?
9. Требования к количеству и качеству гостиничных услуг, исходя из звездности гостиницы.

10. Охарактеризуйте воспринимаемое качество, внутренне присущие и внешние признаки ценности услуги, денежная и неденежная цены, время как структурные компоненты модели ценности услуги.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Компьютерные системы бронирования
2. Инструменты и технологии онлайн дистрибьюции гостиничных услуг
3. Традиционные и инновационные технологии гостиничной деятельности
4. Культура сервиса на предприятиях индустрии размещения
5. Характеристики индустрии размещения как технологической системы.
6. Условия, необходимые для использования технологии гостиничной деятельности.
7. Технологии предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг
8. Этапы внедрения новых гостиничных технологий.
9. Технологическая карта любого процесса гостиничного сервиса: определение,

структура

10. Новые услуги в структуре деятельности гостиничного предприятия: условия эффективного выведения на рынок.

Примерные задания

Письменное домашнее задание («контрольная работа») представляет собой письменно изложенные результаты самостоятельного изучения студентами отдельных тем и разделов дисциплины. Контрольная работа состоит из двух блоков заданий: теоретического и практического. Теоретический блок предполагает сжатое изложение (реферирование) студентом материалов учебника, а также письменные ответы на вопросы преподавателя с использованием изученных теоретических положений. Практическая часть содержит несколько заданий, ситуативных задач, для решения которых требуется применить аналитические или творческие способности студента.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Кейс-анализ

Примерный перечень тем

1. Планирование расширения корпорации
2. Организационная структура гостиницы

Примерные задания

Кейс-задача 1:

Вы член команды старших менеджеров в местной ресторанной или гостиничной сети из двенадцати заведений. Вам поручили спланировать расширение корпорации. Вам необходимо составить план, как это лучше всего сделать. Проанализируйте, как другие

сети планируют свое расширение. Запишите все возможные варианты, после чего выдайте свои рекомендации.

Кейс-задача 2:

Задание:

1. Составьте схему организационной структуры гостиницы г. Екатеринбурга, находящихся в независимом владении и управлении, по изложенному ниже описанию.

2. Определите уровень звездности описанной гостиницы согласно требованиям «Системы классификации гостиниц и иных средств размещения».

Управленческая структура включает в себя должности семи управляющих отделов и служб: отдела обслуживания номерного фонда, бухгалтерии, отдела маркетинга и продаж, службы горничных, ресторана «Времена года», салона красоты «Бриз» и прачечной. Каждый работник в организации имеет своего руководителя, которому он подотчетен. «Сердце» гостиницы – отдел маркетинга и продаж напрямую работает с такими службами, как: бухгалтерия, служба горничных, с рестораном, салоном красоты.

Через бухгалтерию происходит оплата всех счетов гостиницы: оборудование для отдела обслуживания номерного фонда, материалы для салона красоты, прачечной и службы горничных, продукты для ресторана, сюда стекается информация о счетах гостей и их оплате. В бухгалтерии насчитывается зарплата сотрудникам.

Служба горничных непосредственно связана с отделом маркетинга и продаж (службой приема и размещения) – на стойку администратора горничные подают данные о пользовании гостями содержимым мини-бара в номерах, отсюда же получают информацию о заезде и выезде гостей. Для отдела обслуживания номерного фонда составляются заявки на ремонт электротехнического и санитарно-технического оборудования номеров. В прачечную кастанья сдает грязное и получает чистое постельное белье и полотенца.

В ресторане «Времена года» шеф-повар отвечает за кухню и кухонных работников. Под руководством начальника службы сервиса происходит обслуживание корпоративных мероприятий, обслуживание в номерах. Заявки на проведение свадеб, банкетов и т.п. ресторан получает из отдела маркетинга и продаж. Через бухгалтерию происходит оплата продуктов и необходимых материалов. В подчинении у начальника службы сервиса ресторана гостиницы «Времена года» находятся сотрудники бара. Метрдотель (администратор) зала следит за подготовкой зала к обслуживанию, за поддержанием в зале надлежащего порядка, контролирует обслуживание потребителей официантами и барменами, обеспечивает в зале доброжелательную атмосферу. Кроме того, метрдотель обязан знать особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, особенности оформления и подачи разных блюд, правила подачи напитков и основные правила этикета и сервировки стола.

Официанты подготавливают зал к обслуживанию, осуществляют расчет и получение необходимого количества посуды, приборов и столового белья, встречают посетителей, принимают у них заказы, подбирают напитки. Работники ресторана обслуживают гостей в номерах.

Водители, формально подчиняющиеся заместителю директора по эксплуатации и строительству, работают каждый со своим руководителем: директором гостиницы, руководителем отдела маркетинга и продаж, начальником службы сервиса ресторана.

Непосредственно с гостями гостиничного предприятия работают специалисты отдела маркетинга и продаж, администраторы и портье, сотрудники салона красоты, павильона

«Сувениры», работники сауны, бармены и официанты ресторана и бара, горничные. Специалисты отдела маркетинга и продаж организуют бронирование мест в гостинице, предоставляют услуги бизнес-центра, производят выписку счетов на оплату услуг безналичным путем, отслеживают поступающие платежи, создают базу данных клиентов гостиницы, организуют бизнес-мероприятия.

Дежурный администратор занимается непосредственно приемом и размещением граждан по заявкам и по свободному поселению, принимает оплату за проживание и дополнительные услуги, ведет рабочую документацию (разрешение на право занятия номера, регистрационная карточка на прибывшего в гостиницу, карта гостя, журнал регистрации проживающих, ведет регистрацию в компьютере иностранных граждан для ОВИРа, в конце рабочей смены сдает кассовый отчет бухгалтеру-кассиру.

Портье следит за тем, чтобы в гостиницу не проникали посторонние лица, выдает ключи от номеров проживающим, в отсутствие работников отдела по обслуживанию номерного фонда следит за работой санитарно-технического, электротехнического оборудования, предоставляет отдельные услуги бизнес-центра (отправка факсов, изготовление копий на множительной технике, заказ такси для гостей), оказывает услуги телефониста. К отделу маркетинга и продаж относятся сотрудники магазина сувениров.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Гостиничная деятельность: определение, особенности, тенденции развития. Виды предприятий размещения.
2. Понятие «технология», его признаки, цели применения. Характеристики технологий в гостиничной деятельности.
3. Классификации технологий: базовые, ключевые, ведущие. Этапы внедрения новых гостиничных технологий.
4. Технологический цикл гостиничного обслуживания. Технологическая карта: определение, структура, условия применения.
5. Характеристика номерного фонда, материально-технической базы гостиниц в «Системе классификации гостиниц и других средств размещения».
6. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
7. Технологии управления гостиничным предприятием. Гостиничные цепи (преимущества и недостатки) и их эффективность в развитии туризма.
8. Франчайзинговые технологии организации бизнеса.
9. Организационная структура гостиничного предприятия. Технологии взаимодействия между службами.
10. Технологии управления и регулирования кадровых и производственных проблем.
11. Технологии мотивации и стимулирования работников
12. Технологии контактного взаимодействия в гостиничной деятельности

13. Социальные технологии взаимодействия гостиничных предприятий с партнерами: турфирмами, проч.

14. Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы

15. Технологии работы службы приема и размещения гостей

16. Технологии работы административно-хозяйственной службы отеля (Housekeeping\ службы уборки номерного фонда): виды, способы, последовательность уборочных работ.

17. Дополнительные услуги гостиничного предприятия. Технология оказания услуг общественного питания в гостиницах. Особенности работы гостиничного ресторана.

18. Технологии предоставления деловых услуг в гостинице.

19. Технологии предоставления услуг отдыха в гостинице. Анимационные технологии

20. Технологии обеспечения безопасности и риск-менеджмента в гостиничной деятельности.

21. Информационные технологии в гостиничной деятельности

22. Интернет-технологии в гостиничной деятельности

23. Технологии продаж в гостиничной деятельности

24. Технологии контроля и качества сервиса в гостиничной деятельности

25. Маркетинговые технологии и технологии брендинга в гостиничной деятельности

26. Технологии моделирования и проектирования гостиничного продукта

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1	У-2	Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен