

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Гостиничный сервис

**Код модуля**  
1163635(1)

**Модуль**  
Місе-индустрия

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

| <b>№ п/п</b> | <b>Фамилия, имя, отчество</b> | <b>Ученая степень, ученое звание</b>   | <b>Должность</b>      | <b>Подразделение</b>                 |
|--------------|-------------------------------|--|-----------------------|--------------------------------------|
| 1            | Бахтиярова Наталия Павловна   | без ученой степени, без ученого звания | Старший преподаватель | сервиса и оздоровительных технологий |

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Бахтиярова Наталия Павловна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Гостиничный сервис**

|    |                                      |  |   |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 1. | Объем дисциплины в зачетных единицах | 3  |   |
| 2. | Виды аудиторных занятий              | Лекции<br>Практические/семинарские занятия |   |
| 3. | Промежуточная аттестация             | Экзамен                                    |   |
| 4. | Текущая аттестация                   | Домашняя работа                            | 1 |

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Гостиничный сервис**

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-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения | Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия<br>З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач<br>З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач | Домашняя работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия<br>Экзамен                  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>профессиональных задач</p>   | <p>П-1 - Работая в команде, спланировать процесс поэтапного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ в целях эффективного решения профессиональных задач<br/> П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства<br/> У-2 - Обосновать целесообразность выбора форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства для решения профессиональных задач с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов</p> |   |
| <p>ПК-7 -Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> | <p>З-1 - Использует технологии организации процесса сервиса с соблюдением требований безопасности<br/> З-2 - Воспроизводит стандарты обслуживания и регламенты службы приема, размещения и питания<br/> П-1 - Осуществляет консультирование потребителя сервисных услуг<br/> П-2 - Разрабатывает модель организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте<br/> У-1 - Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании<br/> У-2 - Анализирует требования безопасности и нормативов рекомендательного порядка в соответствии с требованиями заинтересованных сторон</p>   | <p>Домашняя работа<br/> Лекции<br/> Практические/семинарские занятия<br/> Экзамен</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | У-3 - Анализирует последовательность применения сотрудниками требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием, а также в процессе обслуживания потребителей |  |
|--|---|--|

### 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

|  |                                 |                              |
|--|---------------------------------|------------------------------|
| <b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>   |                                 |                              |
| Текущая аттестация на лекциях  | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>домашняя работа</i>   | 1                               | 100                          |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.6   |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>   |                                 |                              |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.4   |                                 |                              |
| <b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b> |                                 |                              |
| Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях  | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>активная работа на занятиях</i>   | 1.4                             | 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      |                                 |                              |
| <b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>            |                                 |                              |
| Текущая аттестация на лабораторных занятиях  | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
|  |                                 |                              |

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено</b>        |  |                                     |
| <b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет</b>  |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b> |  |                                     |
| <b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>               |  |                                     |
| <b>Текущая аттестация на онлайн-занятиях</b>   | <b>Сроки – семестр, учебная неделя</b> | <b>Максимальная оценка в баллах</b> |
|  |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено</b>              |  |                                     |
| <b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет</b>  |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>       |  |                                     |

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <b>Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта</b>  | <b>Сроки – семестр, учебная неделя</b> | <b>Максимальная оценка в баллах</b> |
|   |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено</b>                |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено</b> |  |                                     |

## 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

| <b>Результаты обучения</b> | <b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>   |
|----------------------------|---|
| 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 | <p>Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов.</p> <p>Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения.</p> <p>Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.</p> |
|-------------------|---|

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. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. Классификация средств размещения
2. Гостиничная услуга и её качество
3. Технологический цикл обслуживания гостей
4. Служба бронирования
5. Служба приема и размещения
6. Служба питания
7. Дополнительные услуги гостиниц
8. Коммерческие службы
9. Технические службы
10. Служба управления номерным фондом
11. Служба безопасности

Примерные задания

Тема: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Цель работы: ознакомить с современным состоянием рынка гостиничных услуг.

Ознакомить с основными этапами развития сферы туризма.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.

Задание 2.

Законодательные основы гостиничного хозяйства.

Задание 3.

Гостиничные ассоциации. Международная гостиничная конвенция.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности.

Задания и вопросы для контроля:

1. Сравнительный анализ состояния гостиничного рынка России и ведущих стран мира.
2. Анализ современных тенденций развития зарубежного гостиничного рынка.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

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

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

#### **Базовый**

##### **5.2.1. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Гостиничная услуга и её качество
2. Хостелы: услуги и стандарты обслуживания



### 3. Деятельность консьержей

#### Примерные задания

Результаты самостоятельной работы представить на практическом занятии в виде доклада с презентацией.

#### Алгоритм работы:

1. Обосновать проблему исследования (актуальность и противоречие изучаемой проблемы; объем 1–2 страницы).
2. Определить объект исследования (гостиничное предприятие).
3. Сформулировать предмет исследования (качество услуг гостиничного предприятия).
4. Выделить цель исследования.
5. Определить задачи исследования.
6. Произвести теоретическую интерпретацию (ознакомиться с нормативными документами, касающимися качества гостиничных услуг; трудами исследователей проблем качества гостиничных услуг).
7. На основании теоретического материала и данных наблюдений сформулировать заключение о качестве услуг конкретного гостиничного предприятия.

#### LMS-платформа

1. не предусмотрена

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

### **5.3.1. Экзамен**

#### Список примерных вопросов

1. Гостиница, гостиничный продукт, твердый гостиничный продукт, мягкий гостиничный продукт.
2. Гостиничный продукт, структура гостиничного продукта.
3. Гостиничный продукт, стоимость гостиничного продукта и факторы, определяющие её.
4. Гостиничная услуга и её характеристики, специфические свойства гостиничных услуг.
5. Классификация гостиничных услуг по центрам доходов: основные, сопутствующие, прочие.
6. Классификация гостиничных услуг в зависимости от категории отеля: обязательные и дополнительные.
7. Гостиничная услуга. Качество гостиничной услуги.
8. Стандарты обслуживания.
9. Основные службы гостиницы (контактные и неконтактные): бронирования, обслуживания, приема и расчетная часть, эксплуатации номерного фонда.
10. Технологический цикл обслуживания гостей.
11. Требования к персоналу контактных служб.
12. Служба бронирования и её функции, технологии выполнения основных видов работ.
13. Служба приема и расчетная часть и их функции, технологии выполнения основных видов работ.

14. Служба обслуживания и её функции, технологии выполнения основных видов работ.
  15. Типовая структура отдела размещения в гостинице.
  16. Служба питания, её функции, виды работ и технологии их выполнения.
  17. Анимационные услуги на гостиничном предприятии.
  18. Услуги по организации деловых встреч на гостиничном предприятии.
  19. Организация контроля за обслуживанием.
  20. Требования к персоналу неконтактных служб.
  21. Инженерные службы гостиницы, их функции, организация взаимодействия с контактными службами.
  22. Служба компьютерного управления гостиницей, её возможности, организация взаимодействия с контактными службами.
  23. Коммерческая служба гостиницы, её функции.
  24. Служба маркетинга гостиницы, её функции.
  25. Служба управления номерным фондом (этажных горничных), её функции, организация взаимодействия с контактными службами.
  26. Технологии уборки номерного фонда и мест общего пользования.
  27. Служба безопасности гостиницы, её функции, организация взаимодействия с контактными службами и государственными органами.
  28. Служба ночного аудита гостиницы.
- LMS-платформа
1. 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<br>деятельность по формированию ЗОЖ   | Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности                          | ОПК-5       | З-1   | Домашняя работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия<br>Экзамен |
|   |   |  | ПК-7        | З-1<br>З-2<br>У-1<br>У-2<br>У-3<br>П-1<br>П-2 |  |
| Воспитание поликультурности и толерантности | профориентационная деятельность<br>целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях | Технология повышения коммуникативной компетентности<br>Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной | ПК-7        | З-1<br>З-2<br>У-1<br>У-2<br>У-3<br>П-1<br>П-2 | Домашняя работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия<br>Экзамен |

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  |  | профессиональн<br>ой деятельности<br>Игровые<br>технологии<br>(креативные,<br>имитационные,<br>деловые,<br>ролевые и др.) |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|