

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Управление номерным фондом

Код модуля
1145533(1)

Модуль
Управленческая деятельность в индустрии
гостеприимства

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Сухорукова Ольга Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Сухорукова Ольга Александровна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Управление номерным фондом

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Управление номерным фондом

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
ПК-2 -Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З-2 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации гостиничного обслуживания З-6 - Интерпретирует мотивы потребительского поведения и объясняет логику построения существующих в выбранной сфере профессиональной деятельности стандартов обслуживания П-1 - Владеет опытом обслуживания потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами П-2 - Владеет опытом разработки процедур в выбранной сфере	Зачет Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Лекции Практические/семинарские занятия

	профессиональной деятельности У-1 - Осуществляет обслуживание потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами У-2 - Анализирует стандарты и разрабатывает процедуры в выбранной сфере профессиональной деятельности	
--	---	--

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 – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа №1</i>	5,6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа №2</i>	5,12	50
<i>контрольная работа №3</i>	5,16	50
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,	Максимальная оценка в баллах

	учебная неделя	
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. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Служба управления номерным фондом
2. Отдел продаж и маркетинга
3. Служба приема и размещения
4. Служба гостиничного хозяйства
5. Дополнительные услуги в отеле

Примерные задания

Создать процедуру, разделившись на группы.

Как предлагать гостям карту лояльности

Как проводить гостя до номера

Как приветствовать гостя на завтраке и уточнить номер комнаты

Как ответить на внешний входящий звонок и перевести на сотрудника отеля

Как принять заказ в ресторане

Как доставить гостю еду в номер

Как принять у гостя заказ такси

Как принять у гостя заказ на стирку и глажку

Как организовать побудку гостя

Как принять почту для гостя

Процедура должна включать следующие основные разделы: цель процедуры, общие правила, роли и обязанности сотрудников.

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 № 1

Примерный перечень тем

1. Основы деятельности предприятий гостеприимства

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста.

Примерные вопросы:

1. Дайте определение гостиничному хозяйству:
2. Подчеркните услуги, которые относятся к основным в гостинице: информационные, бронирование номеров, услуги интернет, заселение, спа услуги, выселение, размещение, уборка, прачечная.
3. Подчеркните индивидуальные средства размещения: гостиницы, мотели, клубы с проживанием, пансионаты, квартиры, комнаты в квартирах, общежития, санатории, профилактории, лагеря труда и отдыха, дома отдыха, коттеджи, туристские приюты,

стоянки, базы отдыха, спортивные базы, дома охотника (рыбака), конгресс-центры, общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты).

4. Какая минимальная температура воздуха должна поддерживаться в средствах размещения в соответствии с ГОСТ Р 51185 — 2008:

- 18,5
- 18
- 23
- 17

5. Минимальная площадь жилой комнаты в соответствии с ГОСТ Р 51185 — 2008:

- 20 кв. м
- 15 кв.м
- 9 кв. м
- 10 кв. м

6. Не реже сколько раз должна проходить смена полотенец в средствах размещения:

- Раз в неделю
- Раз в три дня
- Раз в день

7. На какие две группы делятся гостиницы при классификации по назначению?

8. К какому типу взаимоотношений между владельцем и управленческим звеном относятся гостиницы, где владелец передает оператору полное право управления собственностью и отказывается вмешиваться в процесс управления:

- Гостиницы, работающие на условиях контрактного управления
- Гостиницы, работающие на основе договора франшизы

9. Какой нормативный акт имеет большую юридическую силу?

- Локальный нормативный акт
- Постановление правительства
- Приказ министерства

10. Назовите основной правовой нормативный документ в сфере гостиничной деятельности:

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Основные процедуры гостиницы

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста. Примерные вопросы:

1. Что является договором между исполнителем и потребителем?

- Подписанная гостем регистрационная карта
- Оплата за номер
- Бронирование, сделанное по телефону

2. Какая плата взимается с потребителя, если он заселяется в гостиницу до расчетного часа (с 0 до 12 часов) по правилам предоставления гостиничных услуг?

- Ничего не взимается
- Половина стоимости за сутки
- Стоимость за предыдущие сутки

3. Выделите услуги, которые гостиница обязана предоставить потребителю без дополнительной платы:

- Побудка
- Вызов скорой помощи
- Завтрак
- Доставка корреспонденции
- Интернет
- Предоставление кипятка

4. Дайте определение организационной структуре гостиницы:

5. Что такое должностная инструкция?

6. Основной должностной функцией администратора службы приема и размещения является:

- Ответ на телефонные звонки
- Повышать удовлетворенность гостей услугами отеля, предоставляя оперативное, профессиональное обслуживание

• Бронирование номеров

• Увеличение прибыли отеля

7. Основной должностной функцией горничной является:

- Осуществление уборки и поддержание чистоты гостевых номеров
- Взаимодействие со службой приема и размещения
- Уборка прилегающей территории
- Увеличение прибыли отеля

8. Дайте определение стандарту обслуживания или процедуре:

9. Подчеркните в списке контактные службы отеля: служба бронирования, коммерческая служба, финансовый отдел, отдел приема и размещения, инженерная служба, служба уборки.

10. Основными функциями отдела бронирования являются:

- Прием заявок на бронирование и их обработка
- Процедура заселения и выселения гостей
- Увеличение прибыли отеля

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Контрольная работа № 3

Примерный перечень тем

1. Работа службы приема и размещения

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста. Примерные вопросы:

1. Какие данные должна содержать заявка на бронирование?

2. В течение какого времени должно быть отправлено подтверждение о бронировании номера?

- В течение 3 часов
- В течение 24 часов
- В течение недели
- Немедленно

3. Какие заявки могут быть аннулированы только через интернет?:

- Бронирования по телефону
 - Бронирования от компании
 - Бронирования через GDS или бронирования, осуществленные через интернет
4. Какое бронирование сохраняется до 18:00 дня заезда и не требует предоплаты?
- Гарантированное
 - Не гарантированное
5. Какие тарифы являются конфиденциальными и предоставляются только при письменной заявке?
- Корпоративные тарифы компании
 - Тарифы от стойки
 - Групповые тарифы
6. Перечислите четыре основных этапа при бронировании номера по телефону
7. Стандартное время заезда в отель в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг:
- В 12:00
 - В 14:00
 - В 15:00
8. Что такое upselling?
- Предоставление номера гостю более высокой категории комплементарно
 - Продвижение дополнительных услуг с целью увеличения прибыли компании
 - При покупке одной услуги, вторая предоставляется бесплатно
9. Перечислите 3 метода оплаты в гостиницах:
10. Какая оплата наличными обычно берется с гостя при заезде на трое суток:
- За весь период проживания
 - Только за первые сутки
 - По желанию гостя

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Структура службы управления номерным фондом. Роль и значение в структуре гостиничного предприятия
2. Структура отдела продаж и маркетинга. Функции отдела
3. Персонал отдела продаж и маркетинга. Роль и значение в структуре гостиничного предприятия
4. Функции отдела службы приема и размещения. Классификация по основным функциональным зонам
5. Персонал службы приема и размещения. Роль и значение в структуре гостиничного предприятия
6. Функции отдела службы гостиничного хозяйства. Классификация по основным функциональным зонам

7. Персонал службы гостиничного хозяйства. Роль и значение в структуре гостиничного предприятия

8. Виды и характеристика дополнительных услуг. Условия оказания дополнительных услуг на гостиничном предприятии

9. Проектирование новых видов дополнительных услуг
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	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2	3-2	Практические/семинарские занятия