

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Гостиничный сервис

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	Бугрова Надежда Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Бугрова Надежда Владимировна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Гостиничный сервис

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

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
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 П-1 - Владеет опытом обслуживания потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами У-1 - Осуществляет обслуживание потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами	Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4 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 – 0.50		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа 1</i>	5,4	50
<i>контрольная работа 2</i>	5,8	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа 3</i>	5,12	50
<i>контрольная работа 4</i>	5,16	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
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. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Основные понятия и определения в области гостиничного сервиса
2. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства

Примерные задания

Семинар по нормативным документам. Студенты должны ознакомиться со следующими документами: федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ГОСТ Р 51 185-2014. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите основные понятия, которые используются в документах.

2. Приведите определение понятий «средства размещения», «гостиница».
3. Какие виды гостиниц называются в документе?
4. Какие критерии используются для выделения видов гостиниц.

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. Основные понятия и определения в области гостиничного сервиса. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп и иностранных гостей. Классификация номеров

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста.

Примерные вопросы:

1. Выберите из списка показателей те, которые характеризуют групповое бронирование:
 - А) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек;
 - Б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек (взрослые, дети);
 - В) тип комнаты, этаж, цветовая гамма.
2. Документ, подтверждающий оплату проживания и дополнительные услуги потребителя в гостинице, называется:
 - А) акция;
 - Б) кредитная карта;
 - В) облигация;
 - Г) ваучер;
 - Д) депозит.
3. Служба приема и размещения (работа с клиентами) называется:
 - А) Front office;
 - Б) Back office;
 - В) Housekeeping.
4. Служба гостиничного хозяйства (обеспечение чистоты и порядка) называется:
 - А) Front office;
 - Б) Back office;
 - В) Housekeeping.
5. По каким документам возможно поселение в гостиницу:
 - А) российский паспорт, где нет регистрации;
 - Б) удостоверение личности офицера;
 - В) регистрационный талон.

6. К какой категории относится номер, в котором на блок из двух комнат предлагается полный санузел:

- А) первой;
- Б) второй;
- В) третьей;
- Г) четвертой.

7. Национальная классификация гостиниц какой страны лежит в основе российской?

- А) Франция;
- Б) Германия;
- В) Великобритания;
- Г) Греция.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Виды гостиниц. Классификация гостиниц

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста.

Примерные вопросы:

1. В России в основу системы категоризации гостиниц положены:

- а) рекомендации ЮНВТО;
- б) Всемирного банка;
- в) ЮНЕСКО;
- г) рекомендации ВТО;
- д) все ответы верны.

2. Коллективные средства размещения:

- а) дома отдыха;
- б) спортивные базы;
- в) комнаты в квартирах;
- г) дома;
- д) коттеджи.

3. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- а) санатории;
- б) пансионаты;
- в) мотели;
- г) общежития;
- д) базы отдыха.

4. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:

- а) по часам;
- б) по звездам;
- в) по книгам;
- г) по буквам;
- д) по разрядам;

е) по пальцам.

5. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» — это:

а) номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

в) номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой и спальни), имеющий кухонное оборудование;

г) номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

д) номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

6. Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» — это:

а) номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

в) номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой и спальни), имеющий кухонное оборудование;

г) номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

д) номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

7. «Альпотели» — это:

а) отели на дорогах;

б) отели для длительного проживания;

в) отели в центре города;

г) отели для бизнесменов;

д) отели в горах.

8. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемый для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:

а) бунгало;

б) приют;

в) шале;

г) пансион;

д) изба.

9. Резидентные гостиницы — это:

а) отели на дорогах;

б) отели для длительного проживания;

- в) отели в центре города;
- г) отели для бизнесменов;
- д) отели в горах.

10. К небольшой гостинице на воде относится термин:

- а) ротель;
- б) ботель;
- в) акватель;
- г) флотель;
- д) флайтель.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Контрольная работа № 3

Примерный перечень тем

1. Организационная структура управления гостиницей

Примерные задания

В рамках контрольной работы студент решает несколько ситуационных задач.

Пример задачи:

Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Контрольная работа № 4

Примерный перечень тем

1. Виды и порядок уборки

Примерные задания

В рамках контрольной на основе установочного текста студент должен составить рабочее задание для горничной.

Пример установочного текста:

Гостиница 3*

На третьем этаже гостиницы – 10 номеров.

Из них:

- Стандарт – 7 (301–307)
- Сьюит – 2 (309, 310)
- Люкс – 1 (308)

На этаже с 19 декабря по 25 декабря:

1. С 19.12 по 23.12 будет проживать (номера 301-306) группа преподавателей-участников научной конференции «Инновации в туризме» (12 человек).
2. С 23.12 по 24.12 забронирован номер для молодоженов (номер 310).
3. С 01.12 по 24.12 проживает представитель иностранной компании, находящийся в Екатеринбурге в командировке (номер 308).
4. С 23.12 по 25.12 забронирован номер для семьи из пяти человек для посещения цирка и филармонии (номер 309).

Составьте рабочее задание для горничной на 23, 24 и 25 декабря. Укажите порядок уборки номеров.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Основные понятия и определения в области гостиничного сервиса: средства размещения, гостиница, номер, койко-место, номерной фонд. Гостиничный продукт
 2. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства. Виды гостиниц. Классификация гостиниц
 3. Организационная структура управления гостиничного предприятия. Службы гостиницы и их характеристика
 4. Формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту, франчайзинг, аренда
 5. Бронирование в гостинице. Виды бронирований. Системы интернет-бронирований гостиниц, действующие в РФ
 6. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп и иностранных гостей
 7. Службы эксплуатации номерного фонда (хаускипинг). Классификация номеров
 8. Виды гостиничных помещений. Виды уборочных работ гостиничных помещений
 9. Технологии организации уборочных работ (номерной фонд). Виды и порядок уборки. Особенности уборки помещений общего пользования
 10. Культура поведения персонала гостиницы. Этика делового общения
 11. Классификация предприятий питания. Рестораны и бары в гостиницах
 12. Формы и методы обслуживания гостей питанием
 13. Виды дополнительных услуг в гостинице. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.
 14. Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах
- 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 профессиональн	ПК-2	3-2	Практические/семинарские занятия

		ой деятельности			
--	--	-----------------	--	--	--