

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Структура и функции гостиничного предприятия

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	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	Кафедра управления в сфере физической культуры и спорта
2	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	Кафедра управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Структура и функции гостиничного предприятия

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Структура и функции гостиничного предприятия

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-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа	Домашняя работа № 1 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов)	П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации	Домашняя работа № 2 Контрольная работа № 1 Лекции

гостиничного комплекса	У-2 - Разработать план работы служб организации	Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-6 -Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	П-2 - Осуществлять ранжирование имеющихся данных по различным признакам У-2 - Устанавливать связи между результатами деятельности отдельных служб компании и ее положением в целом	Контрольная работа № 2 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 – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	2	50
<i>домашняя работа</i>	6	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.40		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.60		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	5	50
<i>контрольная работа</i>	10	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 – 0.00		
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. Организационная структура гостиничных предприятий.
2. Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы.
3. Организация приема и размещения гостей
4. Организация обслуживания номерного фонда
5. Организация услуг питания в гостиницах.
6. Организация предоставления дополнительных услуг.

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. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. 1 Основные структурные подразделения гостиничного предприятия и взаимосвязь между ними. Установить способы взаимодействия служб и персонала в организации.
2. Факторы, влияющие на выбор организационной структуры гостиницы.
3. Отличие организационной структуры отеля три и пять звезд.

Примерные задания

Тестовые задания.

1. Основными целями классификации гостиниц являются:
 - а) дифференциация гостиниц в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
 - б) развитие отечественного гостиничного бизнеса;
 - в) содействие маркетинговой стратегии развития гостиницы
2. Классификация гостиниц и других средства размещения в России осуществляется по принципу:
 - а) гостиницы с ограниченным уровнем обслуживания на добровольной основе остальные в обязательном порядке;
 - б) все гостиницы в обязательном порядке; в) все гостиницы на добровольной основе;
 - г) гостиницы мирового стандарта в обязательном порядке, остальные на добровольной основе.
3. В международной практике гостиницы разделяются на следующие уровни обслуживания:
 - а) мировой стандарт, средний уровень обслуживания, ограниченное обслуживание; б) стандартный уровень обслуживания, нестандартный уровень обслуживания;

в) ограниченный уровень обслуживания, неограниченный уровень обслуживания. 4. Согласно классификации гостиниц по размерам (вместимости) к большим гостиницам относятся гостиницы с количеством мест:

а) от 50 до 200 мест; б) от 100 до 300 мест; в) от 100 до 500 мест; г) от 500 и больше.

5. В РФ установлены следующие категории номеров средства размещения:

а) «апартамент»; «люкс»; «сюит»; «студия» пятая; четвертая; третья; вторая; первая;

б) «люкс»; «сюит»; «апартамент»; «студия»; первая; вторая; третья; четвертая; пятая; в) «сюит»; «апартамент»; «люкс»; «студия»; первая; вторая; третья; четвертая; пятая; 6.

Выбор основного направления деятельности гостиничного предприятия с учетом внешних и внутренних факторов работы осуществляется на:

а) институциональном уровне управления гостиницей; б) управленческом уровне управления гостиницей;

в) на всех уровнях управления гостиницей.

7. Обеспечение информационного, экономического, эстетического, бытового и психологического комфорта относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно

а) функции планирования; б) функции организации;

в) функции мотивирования; г) функции контроля.

8. Согласно классификации гостиниц по размерам (вместимости) к малым гостиницам относятся гостиницы с количеством мест:

а) от 20 до 50 мест; б) от 20 до 70 мест; в) от 20 до 80 мест; г) от 20 до 100 мест.

9. Целевой рынок гостиничного предприятия это:

а) сфера влияния данной гостиницы на конкурентную среду;

б) определенная территория, расположенная вблизи гостиницы;

в) сформулированные и зафиксированные документально цели управления гостиничным предприятием;

г) это конкретная категория людей, которую гостиница предполагает видеть в качестве потенциальных гостей.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Специфика гостиничных услуг. Основные услуги в отеле. Службы гостиницы, предоставляющие дополнительные услуги. Установить связь между результатами деятельности отдельных служб компании

2. Обслуживание в гостиничных номерах (Room-service). Структура и функции рум-сервиса.

3. Служба безопасности гостиницы. Цели и задачи службы.

4. Штатная структура службы приёма и размещения (расчет персонала).

Примерные задания

Контрольные задания.

Задача 1:

В апреле объем продаж гостиничного предприятия составил 200000 руб. Себестоимость проданных услуг равна 90000 руб., а расходы (арендная плата, страховые и налоговые платежи и т.д.) – 30000 руб. Определим валовую прибыль и чистую прибыль.

Задача 2:

В отчетном году прибыль от продаж гостиничного предприятия составила 258000 руб., операционные доходы – 12300 руб., операционные расходы – 2345 руб., внереализационные расходы – 3456 руб., налог на прибыль – 15678 руб. Определим чистую прибыль.

Практическое задание 3:

В текущем квартале выручка от реализации предприятия составила 980000 руб. Себестоимость проданной продукции равна 390000 руб. В следующем квартале предприятие планирует увеличить объем продаж на 10%, а себестоимость снизить на 8%. Определить, как изменится валовая прибыль предприятия (в руб.).

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Сущность организационной структуры гостиничного предприятия, определение, цели, построение, горизонтальные и вертикальные разделения труда.
2. Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа. Линейно-функциональная структура гостиницы. Достоинства и недостатки.
3. Матричная организационная структура гостиницы.

Примерные задания

Домашняя работа выполняется в виде эссе. Эссе представляет собой сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями: мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т), мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность. Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли): вступление, тезисы, аргументы, заключение.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.4. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Служба управления номерным фондом. Установить способы взаимодействия служб и персонала в организации.
2. Служба приема и размещения гостиницы. Цели и задачи службы.
3. Квалификационные требования к работникам гостиничного предприятия (профессиональные стандарты для работников различных структурных подразделений)

Примерные задания

Домашняя работа по дисциплине выполняется в форме реферата. Реферативная работа представляет собой письменную работу на заданную тему, подготовленную на основе информации из различных источников (монографий, статей, аналитических обзоров). Реферативная работа – это краткое изложение содержания каких-либо научных трудов или книг. Реферировать можно монографию (или главу из нее), несколько статей по одну тему. Содержание реферативной работы отражает главные идеи, положения, ключевые понятия реферируемого источника с обязательным указанием страниц первоисточника. Структура реферативной работы включает: 1) введение, в котором раскрывается суть темы и цель работы; 2) основную часть, которая может быть разбита на несколько параграфов; 3) заключение (резюме, выводы, обобщение); 4) список реферируемых источников. В реферативной работе по необходимости могут быть включены схемы, таблицы, рисунки.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Линейные функции служащих гостиничного предприятия.
2. Административные функции служащих гостиницы
3. Специализация работ, разделение на отделы, структурные подразделения.
4. Общие принципы организационного построения гостиницы.
5. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.
6. Организационная структура европейских гостиниц малой вместимости.
7. Типовые структуры служб гостиничного предприятия.
8. Службы гостиничного предприятия в организации дополнительных услуг.
9. Отличие структуры отеля экономического класса от гостиницы класса «люкс».
10. Основные задачи ведущих служб гостиничного предприятия.
11. Роль службы приема и размещения в цепи обслуживания.
12. Функциональная организация рабочих мест (оборудование).
13. Цели и задачи административно-хозяйственной службы (обзор) – структура.
14. Цели и задачи инженерно-технической службы (обзор) – структура.
15. Служба питания и напитков – организационная структура.
16. Структура службы маркетинга и продаж.

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	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Тренинг диагностическое мышления	ПК-1	У-2	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен