

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Организация службы приема и размещения

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:

- **Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта**

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Организация службы приема и размещения

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Организация службы приема и размещения

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	Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества З-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных	Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	политик и процедур в организациях различного типа	
ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации У-2 - Разработать план работы служб организации	Зачет Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
ПК-3 -Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	З-2 - Характеризовать и пояснять входящую информацию	Зачет Кейс-анализ Лекции Практические/семинарские занятия Эссе
ПК-6 -Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	З-2 - Собирать информацию о деятельности служб и департаментов	Зачет Кейс-анализ Лекции Практические/семинарские занятия

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>кейс-анализ</i>	5,6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.40		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
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>	5,8	50
<i>эссе</i>	5,12	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, 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. Какие источники и каналы получения гостиницей заявок на бронирование знаете?
2. Охарактеризуйте этапы обработки заявок на бронирование, нормативы времени на обработку запроса.
3. Каким образом происходит аннуляция бронирования?
4. Какую информацию о бронировании следует передать другим службам гостиницы?
5. Опишите оборудование стойки приема и размещения. Как необходимо организовать рабочее место службы приема и размещения?
6. Опишите порядок регистрации иностранных граждан в гостинице.
7. Что такое виза?
8. Что представляет собой миграционная карта?
9. Перечислите документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина.
10. Каков размер государственной пошлины, уплачиваемой при регистрации иностранного гражданина в Федеральной миграционной службе?
11. Перечислите особенности размещения групп туристов.
12. Каковы требования к организации приема туристской группы?
13. Перечислите документы, заполняемые при размещении туристских групп.
14. Каковы временные нормативы регистрации туристских групп?
15. Перечислите возможности уменьшения времени на оформление документов при регистрации туристских групп.
16. В чем заключаются особенности размещения руководителя туристской группы?
17. Из каких элементов состоит расчет с гостем?
18. Опишите технологию проведения расчетов.
19. Каковы особенности взимания оплаты за проживание в зависимости от расчетного часа?
20. Каковы действия администратора в случае досрочного выезда?
21. Каковы действия администратора в случае продления проживания?
22. Каков порядок оплаты за проживание других лиц в номере гостя?
23. Как происходит выписка счета за дополнительные платные услуги?
24. Каков порядок оплаты за испорченное или потерянное гостем имущества гостиницы?

25. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера?
 26. Перечислите документы, заполняемые при выезде.
 27. Как зависит процедура заполнения документов от формы оплаты?
 28. Опишите правила работы с кредитными картами.
 29. Каковы временные нормативы выписки гостя?
 30. Как происходит процедура экспресс-выписки?
- 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. Технология гарантированного бронирования
2. Технология негарантированного бронирования
3. Особенности заселения иностранного гостя в отель
4. Специфика группового заселения гостей в отель
5. Требования к работе персонала службы приема и размещения. Профессиональные стандарты обслуживания.
6. Обеспечение качества предоставления гостиничного продукта сотрудниками службы приема и размещения различным категориям и группам потребителей
7. Основные услуги гостиницы, предоставляемые гостям во время проживания
8. Качество обслуживания гостей сотрудниками службы приема и размещения.
9. Клиентоориентированный подход в работе сотрудников службы приема и размещения гостиницы
10. Процедура ночного аудита в отеле.

Примерные задания

Пример практического индивидуального задания:

1. Предложите комплекс мер эффективного менеджмента, которые необходимы руководителю службы приема и размещения для качественного выполнения своих обязанностей. Показатели эффективного менеджмента приведены ниже. Показатели эффективного менеджмента:

- согласованность действий;
- оперативность, адресность, надежность информационных каналов;
- взаимозаменяемость;
- четкое распределение функций и полномочий;
- высокая мотивация;
- объективная оценка вклада каждого.

2. Составьте технологическую карту процесса бронирования. Технологическая карта представляет собой письменное закрепление технологии производства гостиничного продукта. Технологическая карта включает в себя

- описание основных операций и их составных частей,
- описание используемых материалов,
- оборудование,
- время и технологические режимы,
- квалификация работников.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Эссе

Примерный перечень тем

1. Состав и функции сотрудников службы приема и размещения
2. Организация встречи, приема и размещения гостей. Процедуры предоплаты.
3. Комплекс мер эффективного менеджмента, которые необходимы руководителю службы приема и размещения
4. Памятка администратору гостиницы для организации процедуры заезда иностранного туриста

Примерные задания

Составьте памятку администратору гостиницы для организации процедуры заезда иностранного туриста

1. Проанализировать структуру организации работы гостиничной службы по плану:
 - структура службы,
 - цели деятельности,
 - основные должности работников и их обязанности,
 - схема взаимодействия с другими службами гостиницы.
2. Составить организационную структуру службы;
3. Составить схему взаимодействия данной службы с остальными службами гостиницы.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Кейс-анализ

Примерный перечень тем

1. Как добиться чувства единой команды у мультикультурной группы
2. Расчетные задачи
3. Технологическая карта
4. Разноуровневые задачи

Примерные задания

1. Кейс:

Мишель Уильямс недавно получила степень бакалавра в области управления в гостеприимстве и была принята на работу менеджером отдела регистрации в гостиницу средних размеров, располагающуюся в Нью-Йорке. Клиенты гостиницы люди действительно со всего мира. Во многом из-за этого и персонал столь же интернационален: здесь работают представители двадцати стран. Большинство из них говорит более чем на одном языке и часто использует знание языков в работе. Мишель приехала со Среднего Запада США; у нее небольшой опыт в управлении и мотивации мультикультурной группы своих подчиненных. Если уж говорить правду, она знает мало,

а порой вообще ничего не знает о многих культурах, с представителями которых тесно взаимодействует.

В настоящее время служащие в отделе регистрации действуют скорее разрозненно, имея малое представление о командном подходе. Руководство считает, что это произошло из-за различий в культуре, мешающих группе стать более сплоченным коллективом. В результате атмосфера в отделе является скорее холодной и официальной, а не теплой и дружелюбной, как ей хотелось бы. Кроме того, Мишель необходимо справляться и с проблемами, возникающими у ее подчиненных, если она собирается добиться, чтобы ее отдел работал как следует. Например, Мария, приехавшая в США из Испании, отлично общается с клиентами, но часто опаздывает на работу. Когда бывшие ее начальники делали ей замечания за опоздания, Мария, казалось, не понимала, что ее поведение порождает настоящие проблемы. Бьорн, студент из Норвегии, изучает гостеприимство и работает в гостинице неполный рабочий день. Хотя Бьорн всегда приходит на работу вовремя и работает старательно, ему не хватает умений и теплоты в общении с клиентами. Очень часто и гости, и коллеги считают, что он ведет себя слишком официально. Бьорн очень редко улыбается гостям. И наконец, Пенг из Гонконга. Он очень прилежен в работе и каждое поручаемое ему задание выполняет на 100%. К сожалению, у него другая сложность: Пенг с трудом говорит по-английски и к тому же не уверен, что вообще сможет хорошо выучить этот язык. В результате, общаясь с гостями, он ограничивает свои разговоры с ними минимальным словарем, стараясь говорить только то, что ему необходимо для выполнения работ. Если бы вы были на месте Мишель, недавно принятой на работу менеджером стойки регистрации, какие методы вы бы использовали, чтобы ответить на следующие вопросы?

Как бы вы занялись проблемами, связанными с работой у Марии, Бьорна и Пенга и мотивировали бы этих подчиненных?

Как бы вы добились большего понимания различий между национальными культурами у членов вашей команды?

Предложите решение, как добиться чувства единой команды у такой мультикультурной группы.

2. Расчетные задачи

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

1. Одноместный номер стоимостью 4 600 руб.
Заезд: 15.03 в 1900. Выезд: 19.03 в 0600.
2. Двухместный номер стоимостью 3 050 руб.
Заезд: 12.03 в 1300. Выезд: 15.03 в 1200.
3. Номер люкс стоимостью 12 500 руб.
Заезд: 11.03 в 2300. Выезд: 16.03 в 1400.

Пример разноуровневой задачи:

1. Уровень ознакомления: сгруппируйте все направления работы сотрудников службы приема и размещения по определенным признакам.

2. Уровень понимания: обрисуйте в общих чертах шаги, необходимые для того, чтобы определить место службы приема и размещения в создании и реализации гостиничного продукта.

3. Уровень применения: предложите способ, позволяющий установить критерии качества работы сотрудников службы приема и размещения.

4. Уровень анализа: проанализируйте структуру функциональных требований к сотрудникам службы приема и размещения разных профессионально-статусных позиций

5. Уровень синтеза: разработайте план, позволяющий обеспечить комплексное гостиничное обслуживание разных потребительских групп гостей, отличающихся по социально-демографическим, географическим, психографическим признакам.

6. Уровень оценки: определите, какое из решений является оптимальным для организации процесса обслуживания разных потребительских групп, почему.

Пример задания для работы в малых группах: Организация работы службы приема и размещения

1. Проанализировать структуру организации работы гостиничной службы по плану:

- структура службы,
- цели деятельности,
- основные должности работников и их обязанности,
- схема взаимодействия с другими службами гостиницы.

2. Составить организационную структуру службы;

3. Составить схему взаимодействия данной службы с остальными службами гостиницы.

Пример практического индивидуального задания:

1. Предложите комплекс мер эффективного менеджмента, которые необходимы руководителю службы приема и размещения для качественного выполнения своих обязанностей. Показатели эффективного менеджмента приведены ниже. Показатели эффективного менеджмента:

- согласованность действий;
- оперативность, адресность, надежность информационных каналов;
- взаимозаменяемость;
- четкое распределение функций и полномочий;
- высокая мотивация;
- объективная оценка вклада каждого.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы.
2. Состав и функции сотрудников службы приема и размещения .
3. Требования к работе персонала службы приема и размещения.
4. Профессиональные стандарты обслуживания в работе сотрудников службы приема и размещения.

5. Понятие «технология», его признаки, цели применения. Классификации технологий: базовые, ключевые, ведущие.
6. Технологическая карта: определение, структура
7. Характеристики технологического цикла гостиничного обслуживания. Значимость работы сотрудников службы приема и размещения в этапах цикла.
8. Условия, необходимые для использования технологии гостиничной деятельности в работе службы приема и размещения отеля.
9. Этапы внедрения новых гостиничных технологий в работе службы приема и размещения отеля.
10. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
11. Характеристика материально-технического оснащения стойки службы приема и размещения гостиниц.
12. Программа управления номерным фондом гостиничного предприятия.
13. Организация взаимодействия службы приема и размещения с различными подразделениями гостиничных предприятий.
14. Типология гостей отеля в технологическом цикле работы сотрудников службы приема и размещения.
15. Виды и технологии бронирования. Аннуляция бронирования. Сверхбронирование.
16. Организация встречи, приема и размещения гостей. Процедуры предоплаты.
17. Технология работы сотрудников службы приема и размещения на этапе проживания гостя в отеле. Роль СНиР в предоставлении гостям основных и дополнительных услуг предприятия размещения.
18. Ночной аудит: определение, назначение, технологии.
19. Технологии окончательного расчета и выезда гостей из отеля.
20. Документооборот службы приема и размещения гостиничного предприятия.
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-3	3-2	Зачет Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Эссе