

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Гостиничный сервис

Код модуля
1157668(1)

Модуль
Місе-индустрия

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
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 Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	3

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 З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия 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 П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства 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 З-2 - Воспроизводит стандарты обслуживания и регламенты службы приема, размещения и питания П-1 - Осуществляет консультирование потребителя сервисных услуг П-2 - Разрабатывает модель организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте У-1 - Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании У-2 - Анализирует требования безопасности и нормативов рекомендательного порядка в соответствии с требованиями заинтересованных сторон</p>	<p>Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Домашняя работа № 3 Лекции Практические/семинарские занятия 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

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>	5,3	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
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>домашняя работа</i>	5,10	50
<i>домашняя работа</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	<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 № 1

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

5.2.2. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Reception: функции подразделения, время работы, должностные обязанности дежурного администратора, портье, кассира, паспортиста. Reception: стандарты обслуживания гостиничных предприятий.
2. Технология бронирования. Двойное бронирование. Договоры гостиницы с организациями. Содержание заявки на бронирование. Работа с заявками на бронирование и аннулирование заказа.
3. Бронирование по телефону: правила ведения переговоров.
4. Оплата за бронирование. Подтверждение.
5. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала контактных служб гостиницы.
6. Порядок регистрации и размещения гостей (индивидуалы). Регистрационная карточка (анкета) гостя. Разрешение на поселение гостя. Карта гостя (визитная карта). Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных туристов.
7. Виды расчетов с проживающими: по кредитной карте, дорожным и именным чекам, наличный расчет.
8. Правила расчета оплаты за проживание.
9. Использование электронных замковых систем в гостиницах.
10. Транспортные услуги гостиниц: бронирование билетов на различные виды транспорта, заказ такси, прокат автомобилей, парковка.

Примерные задания

Задача №1 Поселение по ваучеру.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил номер через турфирму. Оформить поселение.

Задача №2. Продление проживания по корпоративной цене.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Номер для гостя забронирован предприятием и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%.

Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 3

Примерный перечень тем

1. Виды гостиничных помещений: административные, обслуживающие подсобные, жилые.

2. Принципы организации уборочных работ: «не попадаться на глаза» гостю, уборочный инвентарь и инструмент не должны оставаться в местах общего пользования, персонал не должен отвлекаться на личные дела. Обоснование данных принципов.

3. Категории уборочных работ: уборка территории, прилегающей к гостинице, уборка площади центрального входа и вестибюля, гардероба; уборка мест общего пользования, уборка номерного фонда.

4. Категории персонала, осуществляющего уборочные работы на территории гостиницы. Должностные обязанности.

5. Виды уборки жилых номеров: уборка после выезда гостя, ежедневная текущая уборка; генеральная уборка, уборка забронированных номеров, промежуточная уборка.

Примерные задания

Задача №1

Гость, проживающий в гостинице, попросил провести уборку номера, однако, когда горничная подошла к номеру увидела табличку «не беспокоить». Действия горничной.

Задача №2

Укомплектуйте папку гостя в номере и прокомментируйте наполнение папки.

Задача №3

Вы - супервайзер. При обходе, замечаете, что жилой номер был плохо убран: кровать не аккуратно заправлена, мусор под тумбочкой. Ваши действия?

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 деятельность по формированию ЗОЖ	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-5	З-1	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
			ПК-7	З-1 З-2 У-1 У-2 У-3 П-1 П-2	
Воспитание поликультурности и толерантности	профориентационная деятельность целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ПК-7	З-1 З-2 У-1 У-2 У-3 П-1 П-2	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Домашняя работа № 3 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен