



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Технология и организация гостиничного сервиса

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: действительный член Национальной академии туризма, ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Технология и организация гостиничного сервиса»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
3	Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
4	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий

5	Классификация средств размещения	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
6	Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
7	Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
8	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
9	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
10	Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
11	Технология организации безопасности в гостиничном	3	ОПК-2	Тестовые задания Темы рефератов Перечень

	предприятия			дискуссионных тем для проведения круглого стола Перечень индивидуальных заданий
--	-------------	--	--	--

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.				
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки

	предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования				работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками			
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса							
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.							
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки			
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса							
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками							

	планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.				
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Технология и организация гостиничного сервиса» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»–4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

- 1 Особенности организации и формирования службы бронирования в гостинице
- 2 Особенности организации и формирования службы приема и размещения в гостинице
- 3 Особенности организации и формирования службы обслуживания номерного фонда в гостинице
- 4 Особенности организации и формирования службы маркетинга в гостинице
- 5 Особенности организации и формирования службы безопасности в гостинице
- 6 Особенности организации и формирования анимационной службы в гостинице
- 7 Организация бизнес-центра в составе гостиницы
- 8 Организация работы службы Room-service гостиницы
- 9 Сегментация как метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг
- 10 Гостиничный продукт: специфика и особенности формирования
- 11 Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента
- 12 Предоставление дополнительных услуг в туристских гостиницах
- 13 Предоставление дополнительных услуг в средствах размещения, предоставляющих лечебно-оздоровительные услуги.
- 14 Предоставление дополнительных услуг в курортной гостинице.
- 15 Предоставление дополнительных услуг в бизнес-отеле.
- 16 Предоставление дополнительных услуг в гостиницах различной категории.
- 17 Организация обслуживания туристов категории «молодежь».
- 18 Организация обслуживания туристов категории «пенсионеры».
- 19 Организация обслуживания туристов категории «семейные пары».
- 20 Организация обслуживания VIP-гостей.
- 21 Формирование программы продвижения гостиничного продукта
- 22 Оценка и пути повышения конкурентоспособности гостиницы
- 23 Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы
- 24 Формирование пакета внутриорганизационных документов гостиницы
- 25 Формирование кадрового состава гостиницы
- 26 Аттестация персонала гостиницы
- 27 Мотивация персонала гостиницы
- 28 Технология разработки обучающих тренингов для администраторов гостиницы.
- 29 Технология разработки обучающих тренингов для горничных.
- 30 Технология разработки обучающих тренингов для менеджеров по бронированию.
- 31 Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
- 32 Стратегическое планирование развития гостиницы как способ адаптации к современным условиям
- 33 Стандарты обслуживания в гостинице: факторы и принципы разработки
- 34 Разработка маркетинговой стратегии гостиницы
- 35 Качество гостиничных услуг: оценка и направления совершенствования
- 36 Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии
- 37 Специфика работы малых гостиниц.
- 38 Организация и нормирование труда в гостинице.
- 39 Особенности формирования ценовой политики гостиницы
- 40 Оптимизация организационной структуры гостиницы.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1 Инфраструктура туризма-основные составляющие:

Ответ: 1. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, предприятия бытового обслуживания

2. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие туроператорскую, турагентскую деятельность, средства рекреации.

3. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие турагентскую, туроператорскую деятельность, медицинские учреждения

Задание № 2 Средство размещения это –

Ответ: 1. помещения имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

2. помещения имеющие не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

3. помещения имеющие не менее 7 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

Задание № 3 Гостиница согласно "Правил предоставления услуг в Российской Федерации" это

Ответ: 1. Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг 2. Индивидуальное средство размещения для временного проживания туристов 3. средство размещения для постоянного проживания туристов

Задание № 4 Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных нужд это Ответ: 1. клиент 2. гость 3. потребитель

Задание № 5 Номер в средстве размещения это 11 Ответ: 1. помещения с мебелью и оборудованием, инвентарем составляющие общественную часть гостиницы 2. одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для проживания туристов 3. помещения с мебелью, оборудованием и инвентарем составляющие жилую часть гостиницы

Задание № 6 Номерной фонд Ответ: 1. койко-место 2. общее количество помещений средства размещения 3. общее количество номеров (мест) средства размещения

Задание № 7 Сюит Ответ: 1. номер высшей категории состоящий из трех или более жилых комнат 2. номер средней категории состоящий из одной жилой комнаты 3. номер высшей категории состоящий из двух жилых комнат

Задание № 8 Сюит -номер площадью не менее

Ответ: 1. 25м² 2. 75м² 3. 35м²

Задание № 9 Апартамент-номер в средстве размещения площадью не менее Ответ: 1. 40м² 2. 35м² 3. 25м²

Задание № 10 Люкс-номер в средстве размещения площадью не менее Ответ: 1. 75м² 2. 35м² 3. 25м²

Задание № 11 Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы

Ответ: 1. предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет

2. бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда

3. Бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя

Задание № 12 Типы бронирования

Ответ: 1. гарантированное; сверхбронирование; бронирование под гарантию компании

2. гарантированное; негарантированное; бронирование под гарантию кредитной карты
3. гарантированное; негарантированное; сверхбронирование

Задание № 13 Виды гарантированного бронирования

Ответ: 1. бронирование по предварительной оплате

2. бронирование по выставлению счета
3. сверхбронирование
4. бронирование под гарантию кредитной карты

5. бронирование по телефону

Задание № 14 Сверхбронирование

Ответ: 1. 1) негативная ситуация, создающая проблемы при размещении гостей в гостинице

2. 1) продуманная маркетинговая политика руководства гостиницы

Задание № 15 Укажите функции служб бронирования

Ответ: 1. прием заявок и их обработка

2. составление документации: графиков заездов, карты движения номерного фонда
3. проверка наличия бронирования по прибытию гостя в гостиницу

Задание № 16 Укажите цели процесса бронирования

Ответ: 1. формирование предварительного заказа на места и номера в гостиницу

2. максимальная загрузка гостиницы
3. обеспечение высокого уровня комфорта в гостинице
4. маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг

Задание № 17 Служба бронирования - определить профессиональный состав

Ответ: 1. старший администратор

2. менеджер по бронированию
3. портье
4. начальник службы управления номерным фондом

Задание № 18 13 Документационное обеспечение процесса бронирования Ответ: 1. счет за проживание (форма №3г) 2. заявка на бронирование мест (форма № 10г) 3. журнал регистрации заявок физических лиц 4. журнал регистрации заявок предприятий 5. анкета (форма 1-г)

Задание № 19 Служба приема и размещения - определить профессиональный состав

Ответ: 1. менеджер службы приема и размещения 2. главный инженер 3. бухгалтер 4. кассир 5. портье

Задание № 20 Определите цели процесса поселения в гостиницу Ответ: 1. распределение и продажа , учет сводных мест в гостинице 2. обеспечение комфортных условий проживания в номерах гостиницы 3. предоставление дополнительных услуг 4. приветствие гостя и исполнение необходимых формальностей при заезде 5. производство расчетов с туристами

Задание № 21 Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав Ответ: 1. посыльный 2. носильщик 3. менеджер службы номерного фонда 4. старшая горничная 5. Уборщик

Задание № 22 Цели службы эксплуатации номерного фонда

- Ответ: 1. обеспечение максимальной загрузки гостиницы
2. содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями
3. предоставление гостям платных и бесплатных услуг
4. обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы

Задание № 23 Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже»

Ответ: 1. бланк оперативного учета проживающих на этаже

2. карта гостя
3. бланк «Наряд на уборку номера»

4. квитанция «Автостоянка»

5. Лист услуги «Побудка»

Задание № 24 Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице

Ответ: 1. технологии уборки номеров

2. телефонные переговоры

3. автоматизированная система управления доходами

4. сервировка стала в ресторане

5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 25 Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице: Ответ: 1. технологии уборки номеров 2. этика телефонных переговоров 3. автоматизация процессов управления гостиницей 4. сервировка стола в ресторане 5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 26 Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:

Ответ: 1. технологии уборки номеров

2. этика телефонных переговоров

3. автоматизация процессов управления гостиницей

4. сервировка стола в ресторане

5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 27 Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:

Ответ: 1. уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах.

2. отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров.

3. уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.

Задание № 28 Укажите основные виды уборки гостиничных номеров:

Ответ: 1. ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); генеральная уборка.

2. уборка бронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя; уборка свободных номеров.

Задание № 29 Какова технология входа горничной в номер:

Ответ: 1. открыть номер своими ключами войти в номер

2. постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа.

3. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа.

4. постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа.

5. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам открывает дверь, поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

Задание №30 Выберите правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка "Не беспокоить".

Задание № 31 Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице?

Ответ: 1. правила предоставления гостиничных услуг.

2. должностная инструкция горничной.

3. стандарты выполнения уборочных работ.

Задание № 32 Срок хранения забытых гостями вещей в гостинице составляет:

Ответ:

1. один месяц;
2. один год и 1 день;
3. полгода (6 месяцев) и 1 день.

Задание № 33 Срок хранения забытых гостем нераспечатанных продуктов в гостинице:

Ответ:

1. три дня;
2. продукты не хранятся;
3. хранятся в соответствии со сроками хранения продуктов указанными на этикетке.

Задание № 34 Служба гостиницы, выполняющая устранения технических неисправностей в номерах:

- Ответ:
1. служба эксплуатации номерного фонда;
 2. служба приема и размещения;
 3. инженерно - техническая служба.

Задание № 35 Внутриорганизационный документ гостиницы на основании которого осуществляется устранение технических неисправностей в номерном фонде:

- Ответ:
1. договор подряда;
 2. акт о неисправности;
 3. заявка на ремонт.

Задание № 36 В каких гостиницах предусмотрен вечерний сервис (подготовка комнаты ко сну гостей):

- Ответ:
1. в гостиницах с категорией не ниже 4*;
 2. во всех категориях гостиниц;
 3. в гостиницах категории 5*.

Задание № 37 Вечерний сервис в гостиницах включает:

Ответ: 1. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи.

2. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, пожелание спокойной ночи!

3. косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.

Задание № 38 Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах:

Ответ: 1. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иглока, одного комплекта посуды, столовых приборов.

2. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иглока, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа.

3. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иглока, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.

Задание № 39 Определите обязанности выходящие в компетенцию хоузмена.

- Ответ:
1. своевременная доставка белья горничным;
 2. контроль за выполнением уборочных работ;
 3. подготовка и выдачи заданий горничным;
 4. контроль использования белья на этажах;
 5. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

Задание № 40 Определите обязанности входящие в компетенцию супервайзера:

- Ответ: 1. своевременная доставка белья горничным
2. контроль за выполнением уборочных работ
3. подготовка и выдача заданий горничным
4. контроль использования белья на этажах
5. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных.

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.

ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

1. Технологии бронирования номеров (мест) в гостинице:
 - 1.1 Технологический процесс бронирования в гостиницах категории 5*
 - 1.2 Технологический процесс бронирования туристских групп
 - 1.3 Технологический процесс бронирования предприятий и организаций
 - 1.4 Технологический процесс бронирования в сетевых гостиницах
2. Технологии встречи и регистрации гостей в гостиницах
 - 2.1 Технологии встречи и регистрации гостей в гостиницах различных категорий (на примере гостиниц 1* и 5*)
 - 2.2 Технология встречи и регистрации туристских групп
 - 2.3 Технология встречи и регистрации гостей в мини-отеле

3. Технология приёма и размещения в гостинице иностранных туристов
4. Технология приёма и размещения в гостинице VIP-гостей
5. Технологии обслуживания номерного фонда
6. Технологии уборки номеров в гостинице
 - 6.1 Ежедневная текущая уборка (на примере гостиницы *)
 - 6.2 Уборка номеров после выезда гостей. Оставленные и забытые гостями вещи
 - 6.3 Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки
7. Технологии уборки общественных помещений гостиницы
8. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: услуги бизнес - центра
9. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: услуги питания
10. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: услуги оздоровительного центра
11. Технология приёма и размещения туристов (на примере курортной гостиницы)
12. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: телекоммуникационные услуги
13. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: услуги прачечной (химчистки)
14. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: услуги сервис-бюро
15. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: услуги интерактивного и платного телевидения
16. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: хранение личных вещей проживающих
17. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице: транспортные услуги
18. Технологические и технические решения обеспечения общей безопасности проживания в гостинице
19. Технология организации выезда гостей. Процедура выписки и проводы гостя
20. Формирование пакета основных технологических документов гостиницы

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.

9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ за период 1995-2005 гг.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.

49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
50. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Типовое контрольное задание (контрольная работа, тест, кейс-задание и пр.)

Тесты

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) международная спутниковая связь
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров

д) служба слесарей

е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

б) услуги химчистки

в) контроль систем теплоснабжения

г) контроль технического оборудования

д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

а) обслуживание гостей в номерах

б) бронирование номеров

в) вопросы по организации презентаций

г) оказание услуг справочной службы

д) изучение и анализ потребности клиентов

е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

а) оказание услуг связи

б) оказание бытовых услуг

в) организация и обслуживание банкетов

г) анализирует состояние гостиничного рынка

д) обслуживание туристов в номерах

е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

а) хранение багажа

б) отправка и получение писем и телеграмм

в) медицинская помощь

г) организация продажи билетов

д) экскурсионное обслуживание

е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

а) побудка

б) доставка цветов

в) заказ мест в ресторанах города

г) доставка корреспонденции

д) предоставление в номер посуды и столовых приборов

е) вызов такси

13. Служба приема и размещения:

а) специалистов отдела бронирования

б) сотрудников телефонной службы

в) горничных

г) службу прачечной и химчистки

д) бухгалтерию

е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

а) решением финансовых вопросов

б) вопросы кадрового обеспечения

в) вопросы благоустройства территории

г) вопросы бронирования

д) поддержание санитарного состояния номеров

е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

В качестве критерия оценки знаний студентов выбрана следующая система:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) Основная литература

- 1 Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие.- М. форум: ИНФРА-М, 2014.-512с
- 2 Кучеренко. В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: - СПб.: Троицкий мост, 2013.-160с.
- 3 Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов] / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К*, 2015. - 328 с.
- 4 Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: Учебник. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 184 с.

б) Дополнительная литература

- 1 Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013.-304с
- 2 Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
- 3 Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению «Туризм» / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Академия, 2013. – 288 с.
- 4 Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2015. – 256 с.
- 5 Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 352 с.
- 6 Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для студентов вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 400 с.
- 7 Индустрия гостеприимства в Приморском крае: статистический сборник / под ред. В.Ф. Шаповалов (пред.) и др.; Федерал. служба гос. статистики (Примстат). – Владивосток: Приморскстат, 2014. – 38 с.
- 8 Мусакин, А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2011. – 320 с.
- 9 Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для студентов вузов] / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 221 с.
- 10 Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2011. – 496 с.
- 11 Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие [для студентов вузов] / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 200 с.

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая

Российским союзом туриндустрии

Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов.-

<http://www.travelinform.ru/main/newtech>;

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики.-

www.minstm.gov.ru