

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б.1.В.ДВ.12.2 Технологии организации гостиничной деятельности

Общие сведения

1.	Кафедра	искусств, сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 «Туризм (профиль «Технология и организация турагентских и туроператорских услуг»
3.	Дисциплина (модуль)	Б.1.В.ДВ.12.2 Технология организации гостиничной деятельности
4.	Тип заданий	Реферат, доклад, деловая игра, тесты
5.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	4

Перечень компетенций

ОПК-3 - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов,

ПК-4 - способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства,

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Критерии и показатели оценивания компетенций

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов; правила эксплуатации гостиничных предприятий; основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; структура управления гостиничным предприятием; основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции; технологии приема и обслуживания гостей в отеле; технологии обслуживания гостей питанием; правила предоставления дополнительных услуг в гостинице; современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах; разрабатывать технологические процессы обслуживания; использовать полученные знания в практической деятельности;
<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> владения способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта.

Этапы формирования компетенций

1. Индустрия гостеприимства
2. Общие сведения о современной гостиничной индустрии
3. Организационная структура управления гостиничным предприятием
4. Технологии и организация работы основных служб гостиницы

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«2» - 60 баллов и менее «3» - 61-80 баллов «4» - 81-90 баллов «5» - 91-100 баллов

1. Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
4	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями
3	<ul style="list-style-type: none">- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий
2	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует научные положения;- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;- частично владеет системой понятий
1	<ul style="list-style-type: none">- студент не усвоил значительной части проблемы;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;- испытывает трудности в практическом применении знаний;- не может аргументировать научные положения;- не формулирует выводов и обобщений;- не владеет понятийным аппаратом

2. Презентация

<i>Структура презентации</i>	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта	0,5

оптимальный и одинаковый на всех слайдах	
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

3. Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1
Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
Мах количество баллов	7
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

4. Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	4	9	14

Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1.Реферат

Темы рефератов:

- История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
- Сущность и специфика гостиничных услуг.
- Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
- Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
- Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
- Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
- Стандартизация в гостиничном бизнесе.
- Гостиничные цепи: история и современность.
- Рейтинги гостиничных цепочек мира.
- Мировые гостиничные цепи в России.
- Организационная структура управления гостиничным предприятием.
- Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.

- Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала).
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
- Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
- Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
- Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
- Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
- Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
- Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодара (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

2. Презентация

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации,
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный, предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

3. Деловая игра

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Темы деловых игр разнообразны, но их условия должны быть актуальными и близкими к жизненной ситуации, проблеме.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Правильных решений может быть несколько. Возможность искать разные пути для решения задачи обычно заложены в условие. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы разбираются и оцениваются.	«Обслуживание капризного клиента»
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Администратор отеля», «Генеральный директор сети отелей»

Этапы проведения

- 1) Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.
- 2) Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.
- 3) Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.
- 4) Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и пожелания.

Типовое тестовое задание

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

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) соблюдение пропускного режима

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 тепло снабжения

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 включает:

- 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

Ключ

- 1 - в, д; 2 - г, д, е; 3 - б, д; 4 - б, д; 5 - б; 6 - г; 7 - е; 8 - е; 9 - а; 10 - в, д; 11 - г, д, е; 12 - а, г, е; 13 - а; 14 - г.

Примерный перечень вопросов к зачету

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.