

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Сервисная деятельность гостиничных предприятий

**Код модуля**  
1161958(1)

**Модуль**  
Сервисная деятельность

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Жильцова Ксения Германовна	без ученой степени, без ученого звания	Ассистент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Жильцова Ксения Германовна, Ассистент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Сервисная деятельность гостиничных предприятий**

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

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Сервисная деятельность гостиничных предприятий**

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
ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	З-1 - Упорядочивать данные, полученные от различных служб гостиничного комплекса З-2 - Сделать обзор данных для организации корректной работы предприятия З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации П-3 - Определять стоимость услуг, предоставляемых гостиничным предприятием	Домашняя работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	У-1 - Интерпретировать и анализировать актуальные данные рынка для эффективного управления гостиничным предприятием У-2 - Разработать план работы служб организации	
ПК-2 -Способен взаимодействовать с потребителями	З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации	Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>домашняя работа</i>	5,6	100
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>контрольная работа</i>	5,12	100

<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1</b>		
<b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>		
<b>Текущая аттестация на лабораторных занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
<b>Текущая аттестация на онлайн-занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		

### **3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта**

<b>Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено</b>		
<b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено</b>		

## **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**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>
----------------------------	---

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 но (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. История развития сервиса в России и за рубежом
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
3. Этико-психологические типы клиентов
4. Услуга в сервисной деятельности. Природа сервиса
5. Действия в конфликтных ситуациях
6. Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности

Примерные задания

1. Дать характеристику этико-психологических типов личности: квадрат, прямоугольник, круг, зигзаг

2. Описать действия сотрудника в конфликтной ситуации:

1) Потребитель звонит в офис по телефону с претензиями по поводу совершенной им туристической поездки.

2) Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. После правильно проведенного телефонного разговора он готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь, что его неприятности не безразличны для фирмы.

3) В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель

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. 1. Контрольная работа «Услуга как специфический продукт сервисной деятельности»
2. Потребление и проблема развития потребностей человека
3. Удовлетворение потребностей. Пути и формы удовлетворения потребностей в цивилизованном обществе
4. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуг
5. Сущность «сервиса». Принципы современного сервиса
6. Сервисная организация как система. Её элементы
7. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности

Примерные задания

1. Схематично сопоставьте потребности человека и путь их удовлетворения посредством сервиса. Оформите в виде таблицы.
2. Опишите основные факторы, влияющие на решение потребителя о приобретении услуги. Как не потерять клиента в случае его нерешительности?
3. Каким должен быть идеальный сотрудник службы сервиса? Охарактеризуйте его внешние, психологические, профессиональные особенности.
4. Представьте организационную структуру среднего отеля. Какое место занимает в ней сервисная служба?

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Стандарты деятельности работника контактной зоны
2. «Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства»
3. «Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания»
4. Виды сервиса по времени его осуществления
5. Организация послепродажного сервиса в гостиничной сфере
6. Модель качества обслуживания в гостинице
7. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
8. Психологические типы потребителей

Примерные задания

Задача 1. Сравните между собой разные модели (типы) классификации услуг и сервисной деятельности. Объясните их сходство и различие применительно к индустрии гостеприимства.

Задача 2. Проанализируйте состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России (на примере индустрии гостеприимства)».

Задача 3. Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

LMS-платформа – не предусмотрена

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

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. 1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса
3. Зарождение и развитие услуг в древнем мире
4. Услуги в

средневековом обществе Западной Европы 5. Сервисная деятельность в эпоху индустриального и постиндустриального общества 6. Сервисная деятельность в развивающихся странах 7. Понятие «потребность». Классификация потребностей. Основные концепции потребностей. Теория иерархии потребностей А. Маслоу 8. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей в гостиничной сфере. Понятие «контактная зона» 9. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг. Жизненный цикл услуги 10. Комплексная классификация услуг. Классификации услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению 11. Сервисная деятельность как часть культуры. Культура сервиса 12. Этические основы сервисной деятельности. Эстетические основы сервисной деятельности 13. Психологические аспекты сервисной деятельности 14. Формы обслуживания потребителей 15. Качество услуги в сервисной деятельности 16. Безопасность услуг практике современного сервиса 17. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов 18. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений 19. Понятие инновации в сервисе 20. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями 21. VIP-обслуживание 22. Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства 23. Специфические черты гостиничных услуг 24. Гостиничный продукт как комплекс услуг 25. Виды гостиничных услуг 26. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94: «Услуги населению. Термины и определения» 27. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 28. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы 29. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы 30. Современный рынок услуг Екатеринбурга: состояние, проблемы, перспективы  
 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
Формирование социально-значимых ценностей	предпринимательская деятельность	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология создания коллектива Технология «Портфолио работ»	ПК-1	З-1 З-2 З-3 У-1 У-2 П-1 П-3	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
			ПК-2	З-1 З-2 З-3 У-1 П-1	