

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Организация гостиничного дела

Код модуля
1158238(0)

Модуль
Теория и практика гостиничной деятельности

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

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

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Организация гостиничного дела

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	4	
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 Организация гостиничного дела

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предьявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-4 -Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-3 - Перечислить нормативные документы, содержащие требования к выполнению работником своих профессиональных функций П-1 - Самостоятельно или работая в команде, вырабатывать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной деятельности, характерных для организаций различного типа	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов	З-2 - Сделать обзор данных для организации корректной работы предприятия	Лекции Практические/семинарские занятия

(служб, отделов) гостиничного комплекс	З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации У-1 - Интерпретировать и анализировать актуальные данные рынка для эффективного управления гостиничным предприятием У-2 - Разработать план работы служб организации	Экзамен
ПК-3 -Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	З-1 - Составлять списки данных, необходимых для оценки работы служб организации У-1 - Оценивать факторы развития и риски, влияющие на организацию	Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-6 -Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	З-1 - Собирать информацию о деятельности служб и департаментов	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

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

2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	5,12	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

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

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-

оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)

3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Планирование и проектирование гостиниц
2. Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом
3. Организация работы основных служб
4. Организация работы вспомогательных служб
5. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами
6. Система управления качеством гостиничного продукта.

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. Анализ экономических условий франчайзинга в индустрии гостеприимства
2. Расчеты численности обслуживающего персонала
3. Основные показатели работы гостиничных предприятий
4. Система классификации гостиниц и других средств размещения

Примерные задания

Алгоритм создания контрольной работы:

1 Тема. Важно понять суть работы, ее тему. Для этого необходимо перечитать ее и составить план по пунктам. План поможет грамотно решить как практическую, так и теоретическую часть.

2 Используемый материал. Поняв тему контрольной работы, нужно подобрать учебный материал, из которого будет изъята информация для выполнения заданий. Можно сделать конспекты из выбранной литературы, но нужно выбирать основные фразы, а не целые параграфы. Списывать материал, даже некоторые фразы тоже не рекомендуют, лучше перефразировать. В некоторых случаях материал предоставляет сам лектор, в этом случае главный источник, должен быть именно этот материал. Кроме этого, существуют специальные методики (методички) для каждого университета, лучше воспользоваться этим источником, если есть такая возможность и лектор не дал свою литературу.

3 Кроме специальных учебников, можно использовать периодические издания. Чтобы работники всех сфер, находились в курсе происходящих событий в их отрасли работы, существуют специализированные газетные и журнальные издания, в которых тоже можно найти подходящую информацию. Другим незаменимым источником в наше время является интернет. В нем можно найти ответы на все поставленные вопросы.

4 Выбрав материал, с нескольких литературных источников, применяем метод сравнительного анализа. Благодаря этому, правильность структуры текста будет иметь больше шансов. Кроме этого, важно уметь выбирать более нужную информацию с нескольких источников, и после общего сравнительного анализа, объединять несколько мыслей автора в одну свою.

5 В большинстве случаев (если только не оговорено руководителем), писать нужно с точки зрения науки — серьезный стиль и сноски на используемую литературу. Лирические отступления, художественный стиль не являются атрибутами контрольных работ.

6 В конце контрольной, правильной в последнем абзаце, нужно написать заключение (вывод) работы и огласить источники, на которую ссылались в написании.

Контрольная работа должна иметь правильный вид. Существует определенный свод правил при написании, который следует учесть. При неправильном оформлении работы, ни один преподаватель не поставит самую высокую оценку, даже если сам смысл работы выполнен на уровень отлично. Вследствие этого, особое внимание стоит уделять именно оформлению.

Поэтапное оформление контрольной работы:

1 Титульный лист. Титульный лист оформляется в первую очередь. Сверху указывается название кафедры и название учебного заведения, посередине (в центре) – тема контрольной работы и предмет (дисциплина). В нижнем углу справа обязательно нужно указать фамилию, имя, отчество автора, курс и факультет. Но опять же, если есть особые требования от руководителя, то со стандартными правилами следует повременить.

2 Следующий лист должен иметь название «оглавление». На этой странице, должно быть, расписано распределение контрольной работы поэтапно. Введение, основная часть, заключение. Кроме этого, рекомендовано разделить основную часть на крупные разделы и выделить главные мысли в них маркированными списками. Кроме этого, необходимо пронумеровать страницы.

3 Введение. В этой части можно написать об актуальности темы контрольной работы, нелишним будет указать цель ее написания.

4 Основная часть. Возможны изложения общих фактов, выдвижение тезисов, примеры – в общем, в этой части, может быть все, что поможет раскрыть главную тему контрольного задания.

5 Заключение. Можно отметить важность изученной темы, сделать выводы о раскрытой проблеме. Кроме этого, если работа требует сравнения каких-либо факторов, то можно рассказать об одном, потом о другом и сделать общий вывод.

Примерные темы контрольных работ.

Разработка процедур и схем приема, размещения и обслуживания гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.).

Распределение заданий между работниками службы, доведение до них принятых решений, определение степени их ответственности, разработка системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.

Примерные задания для выполнения контрольной работы.

1. Организационные структуры гостиничного предприятия. Их многообразие и типовые схемы. Российские управленческие компании.

2. Типовые схемы гостиничного предприятия.

3. Российские управленческие компании.

4. По каким критериям классифицируют предприятия питания в гостиничном бизнесе?

5. По каким нормативным документам определяют состав и размеры основных и

6. дополнительных площадей предприятий питания в гостиницах?

7. Каким образом обеспечивается взаимосвязь предприятий питания в гостиничном

8. комплексе?

9. В чём заключаются современные тенденции развития форм организации питания

10. в гостиничных ресторанах?

11. По каким признакам проводится категоризация ресторанных объектов питания?

12. Основные требования к проектированию комплекса службы питания при гостиницах?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Гостиница как основная составляющая индустрии гостеприимства

2. Информатизация и автоматизация в средствах размещения

3. Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия

4. Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства

5. Организация управления гостиницей

6. Основные службы гостиницы и их характеристика

7. Отбор, подбор и подготовка кадров в гостинице

8. Предоставление дополнительных услуг в гостиничных предприятиях

Примерные задания

Домашняя работа по дисциплине выполняется в форме реферата. Реферативная работа представляет собой письменную работу на заданную тему, подготовленную на основе информации из различных источников (монографий, статей, аналитических обзоров).

Реферативная работа – это краткое изложение содержания каких-либо научных трудов

или книг. Реферировать можно монографию (или главу из нее), несколько статей по одну тему. Содержание реферативной работы отражает главные идеи, положения, ключевые понятия реферируемого источника с обязательным указанием страниц первоисточника. Структура реферативной работы включает: 1) введение, в котором раскрывается суть темы и цель работы; 2) основную часть, которая может быть разбита на несколько параграфов; 3) заключение (резюме, выводы, обобщение); 4) список реферируемых источников. В реферативной работе по необходимости могут быть включены схемы, таблицы, рисунки.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Архитектурно-планировочные решения при проектировании зданий и помещений гостиниц
2. Задачи и функции организации службы безопасности гостиничных предприятий
3. Использование информационных и компьютерных технологий в организации гостинично-ресторанного бизнеса.
4. Классификация гостиничных предприятий по различным признакам деления.
5. Классификация и оценка инновационных рисков при проектировании гостиничных предприятий и развитии гостиничного бизнеса.
6. Линейная, функциональная и линейно-функциональная организационная структура гостиничного бизнеса, преимущества и недостатки каждой из них.
7. Место и особенности организации транснациональных компаний и глобализация гостинично-ресторанного бизнеса в Российской Федерации. Основные гостиничные цепи в РФ.
8. Методы и стили управления гостиничным бизнесом
9. Организграмма и функции административно-управленческой службы гостиниц.
10. Организграмма службы питания в гостиницах, задачи и функции подразделений этой службы.
11. Организационная структура финансовой службы гостиничного хозяйства. Структура собственного капитала и основные показатели финансовой устойчивости гостиниц.
12. Организационно-управленческие структуры предприятий гостиничного комплекса.
13. Организационные структуры службы питания гостиниц и формы обслуживания гостей.
14. Организация и методы бронирования номерного фонда.
15. Организация инженерной службой на предприятиях гостиничного комплекса, задачи и функции инженерной службы, критерии оценки качества работы инженерной службы.
16. Организация коммерческой службы гостиниц (службы продаж и маркетинга).
17. Организация лизинговых закупок крупного оборудования.
18. Организация маркетинговой деятельностью гостиничных предприятий и методы маркетинговых исследований рынка средств размещения.

19. Организация поставки материальных ресурсов для гостиниц.
 20. Организация систем автоматизации управления гостинично-ресторанным комплексом. Основные компьютерные системы.
 21. Организация системы безопасности гостиничного хозяйства.
 22. Организация службы материально-технического обеспечения ресурсами гостиничных предприятий (организация закупок, транспортирования, хранения и учёта продукции продовольственного и не продовольственного назначения).
 23. Организация службы приёма и размещения гостей в гостиницах.
 24. Основные показатели маркетинговых исследований при оценке положения гостиницы на рынке средств размещения.
 25. Основные преимущества и недостатки франчайзинга.
 26. Отличия оргструктур малых, независимых гостиниц от структур гостиниц, входящих в цепи.
 27. Показатели конкурентоспособности гостиниц.
 28. Принцип принятия организационно-управленческих решений «снизу-вверх» и роль «кружков качества» в повышении эффективности и качества работы гостиницы.
 29. Принципы и особенности проектирования гостиничных предприятий.
 30. Различие предлагаемого постулата теории TQM «Избегать тотального контроля процессов» от реальной практики.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1	П-1	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен